



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDAD	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS 2014				RESPONSABLE	ANOTACIONES Y EVIDENCIAS
			31 DE ENERO	30 DE ABRIL	31 DE AGOSTO	31 DE DICIEMBRE		
<b>MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN</b>	Fortalecer el modelo que define el procedimiento de gestión ética institucional bajo la formulación del código de ética, buen gobierno y resarcimiento		<p>La entidad cuenta con la séptima versión del Código de ética y Buen Gobierno aprobado por acto administrativo en el 2013, existe a la fecha una cobertura de despliegue del 60% de acuerdo a las estrategias definidas.</p> <p>Se evaluó el grado de conocimiento de los servidores en el Código de Ética y buen Gobierno una calificación del 75.5%, esta se realizó para la definición de calidad esperada del PAMEC.</p> <p>Se tiene definido, caracterizado y formalizado el procedimiento de Gestión Ética, para su despliegue existe en la entidad un documento "Estrategias para el despliegue de Instructivos de Gestión", no obstante se recomienda revisar el siguiente link del DAFP y valorar su contenido <a href="http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/ModelodeGestionEtica.pdf">http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/ModelodeGestionEtica.pdf</a></p>	<p>La estrategia pedagógica para incorporar los compromisos éticos en la cultura de la empresa cuenta con 14 jornadas realizadas por psicólogo organizacional en el primer semestre dando cumplimiento a lo planeado (la estrategia cuenta con metodología).</p> <p>Existe un pacto por la cultura ética y buen gobierno realizada por los directivos de la entidad donde se comprometen a generar mecanismos que garanticen no solo el conocimiento sino el fortalecimiento de valores y principios éticos en los funcionarios.</p> <p>En los procesos de inducción realizados durante el segundo trimestre se evidencia la promoción de los valores éticos a los nuevos funcionarios que harán parte de la organización, es importante incluir el tema en el Plan Institucional de Capacitación.</p> <p>La cobertura de despliegue de acuerdo a las estrategias definidos para el segundo trimestre fue del 63% correspondiente a las nueve (9) UPSS.</p>			Oficina asesora de Planeación Y Desarrollo Institucional	<p><a href="#">Código de Ética y Buen Gobierno</a></p> <p><a href="#">Procedimiento de Gestión Ética</a></p> <p><a href="#">Mejora del Procedimiento de Gestión ética</a></p> <p><a href="#">Instructivo de Estrategias de Despliegue</a></p>
	Identificar y caracterizar los eventos potenciales, que generen riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión Institucional.	Conforme a lo establecido en el párrafo transitorio del art 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue publicado en la página web de la entidad el 25 de enero de 2014.	Se actualizó el sistema de administración de riesgos a diciembre 2013 donde se incluye la identificación de riesgos de corrupción por cada uno de los procesos de la entidad, en el momento se están definiendo las acciones de intervención para cada uno de los riesgos, de manera conjunta con los responsables del proceso.	Existe un plan de intervención a los riesgos de corrupción de cada proceso de la Entidad, es importante que se defina claramente la intervención y garantizar que los responsables de los procesos lo conozcan y lo administren.				<p><a href="#">Sistema de Administración del Riesgo Actualizado</a></p>
	Implementar las estrategias para la administración del riesgo: Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del mismo, de forma que redunde en la disminución de valoración el riesgo.		Dando continuidad a las estrategias planteadas desde la vigencia anterior se debe realizar el "Manual de Tratamiento de Situaciones no Éticas" y determinar las medidas para prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados y el monitoreo a los controles establecidos.	Dando continuidad a las estrategias planteadas desde la vigencia anterior se debe realizar el "Manual de Tratamiento de Situaciones no Éticas" y determinar las medidas para prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados y el monitoreo a los controles establecidos antes de finalizar la vigencia 2014.				<p><a href="#">El cumplimiento queda planeado para el IV trimestre, verificar al seguimiento diciembre 31.</a></p>
	Publicar en la pagina web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos y procesos contractuales		Se debe validar que la información de interés para la ciudadanía publicada en la página web, responda a las necesidades del usuario y responda a lo planteado en la política de comunicación de la Entidad reglamentada por la resolución 762 de 26 de junio de 2013, la cual define mecanismos que facilitan la consulta y el acceso a la información requerida por los grupos de interés en correspondencia con la normatividad vigente y los riesgos institucionales por medio de la página web.	La información de interés para la ciudadanía se encuentra publicada en la página web en la ruta página principal/Institucional/información corporativa/+ plantillas digitales; la información aquí contenida responde a las necesidades del usuario y a lo establecido en la política de comunicación de la entidad reglamentada por resolución 762 de 2013.			Grupo de Comunicación	
			La totalidad de los procesos están actualizados, de los procedimientos por actualizar existe un avance significativo en los relacionados con el Proceso de Atención en Salud.	La actualización de los procedimientos relacionados con el proceso de Atención en Salud se encuentran en un cumplimiento del 90%, para el segundo semestre se debe avanzar en la actualización de los procedimientos de Talento Humano.			<p><a href="#">Procedimientos del proceso de atención en salud y talento humano</a></p>	

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Elaborar el plan de racionalización de trámites bajo la estrategia de simplificación, estandarización, supresión, optimización y automatización de trámites y procedimientos Institucionales adoptado por la Entidad.	Conforme a lo establecido en el párrafo transitorio del art 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue publicado en la página web de la entidad el 25 de enero de 2014.	En la Entidad existe un inventario de Trámites y en el momento se está realizando un proceso de identificación con los responsables de los procesos.	En la actualidad se cuenta con la relación de trámites institucionales identificados como los prioritarios a intervenir, los cuales han sido articulados con los trámites definidos a nivel Nacional por el Sistema Único de Información y Trámites. Actualmente se presentaron al SUI (DAFP) para su revisión y aprobación respectiva. Se tiene creado en el SUI el usuario Jefe de Planeación y dos usuarios para gestionar los trámites. Se dispone del diagnóstico de trámites institucionales elaborado con cada una de las Unidades Administrativas de la empresa.		Oficina asesora de Planeación Y Desarrollo Institucional y responsables de los procesos.	<a href="#">Diligenciamiento en el SUI</a>
			Entre el segundo y tercer trimestre se debe realizar el avance en los procesos de priorización, diagnóstico, simplificación y optimización de los trámites a intervenir, y realizar el ingreso de los mismos al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	En un inicio, a nivel Nacional se dispone de 9 trámites definidos para los Hospitales. De estos 9 hay 8 registrados (Estandarizados) por Metrosalud en el SUI para autorización de los órganos competentes. Lo anterior en cumplimiento de las directrices e indicaciones recibidas por el DAFP.			
			Implementar el Modelo de Interoperabilidad que se encuentra documentado por la entidad, y definirlo en el cronograma de seguimiento al Plan Anticorrupción ya que es un elemento necesario para cumplir la normatividad.	Implementar el Modelo de Interoperabilidad que se encuentra documentado por la entidad, y definirlo en el cronograma de seguimiento al Plan Anticorrupción ya que es un elemento necesario para cumplir la normatividad y se debe garantizar su cumplimiento en el segundo semestre del 2014.		Dirección de Sistemas de Información.	<a href="#">Modelo de Interoperabilidad</a>
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Fortalecer la ética empresarial, la transparencia y el gobierno corporativo	Conforme a lo establecido en el párrafo transitorio del art 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue publicado en la página web de la entidad el 25 de enero de 2014.	El Comité de Control Interno es el responsable de asesorar a la alta dirección sobre las acciones para materializar de manera efectiva la Política de Transparencia y Probidad, se ha reunido de acuerdo al cronograma establecido durante el 2014.	El comité se ha reunido de acuerdo al cronograma establecido para la vigencia 2014, es importante que los temas tratados relacionados con la Política de Transparencia y Probidad garanticen el cumplimiento al artículo 5 de la Resolución 1308 de 2013.		Comité de Control Interno	<a href="#">Actas del Comité de Control Interno 2014</a> <a href="#">Resolución 1308 de octubre de 2013</a>
	Preparación de la rendición de cuentas de la entidad siguiendo lo establecido para tal fin		Existe un cronograma de rendición de cuentas ejecutada y monitorizada a la fecha, cumpliendo lo establecido en el proyecto El Gobierno Corporativo y la Ética empresarial para la Transparencia.	Existe un cronograma de rendición de cuentas ejecutada y monitorizada a la fecha, cumpliendo lo establecido en el proyecto El Gobierno Corporativo y la Ética empresarial para la Transparencia dandop cumplimiento a lo establecido en la Resolución 149 de 2013.		Oficina asesora de Planeación Y Desarrollo Institucional .	<a href="#">Cronograma Rendición de la Cuenta</a>
	Realizar la audiencia de la rendición de cuentas		Se están desarrollando acciones para el cumplimiento de la ruta para la rendición de cuentas: Alistamiento, interacción con la ciudadanía, preparar audiencia pública, realizar la audiencia pública y reinicio de la planeación.	La rendición de la cuenta cumple con la ruta establecida y se han generado nuevas estrategias para garantizar la interacción con el cliente interno y externo de la Entidad, la socialización fue recibida por 1126 personas de manera directa, adicionalmente se utilizaron las redes sociales Facebook y Twitter y los boletines Latidos y Avances para difundir la información.			

<p style="text-align: center;"><b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Socializar e implementar la política y manual de atención al ciudadano garantizando acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano</p>	<p>Conforme a lo establecido en el párrafo transitorio del art 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue publicado en la página web de la entidad el 25 de enero de 2014.</p>	<p>El Manual de Escucha Activa documentado en diciembre del 2013, tiene incluido el procedimiento el cual se encuentra estandarizado.</p> <p>En el marco de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción se definen unos parámetros básicos para realizar la gestión, seguimiento y control de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad, garantizando una respuesta no solo oportuna al usuario sino la intervención de las situaciones que afectaron el proceso de atención.</p> <p>Se recomienda definir un mecanismo para que la entidad fortalezca la escucha activa del cliente interno.</p> <p>Los elementos de Petición y denuncia no cuentan con el desarrollo suficiente en el procedimiento de escucha activa, por lo que se recomienda plantear estrategias que permitan realizar la gestión de estos elementos.</p>	<p>Definir mecanismos que permitan que los usuarios y la Ciudadanía en general realicen denuncias de actos de corrupción de los servidores públicos, permitiendo que sean partícipes de la fiscalización de los bienes públicos.</p> <p>Ampliar el procedimiento de escucha activa a los clientes internos como un canal de comunicación que desarrolle mayor confianza, seguridad y complacencia en los funcionarios y genere valor agregado en la resolución de conflictos.</p> <p>En la actividad de Tramitar la Información, el proceso de intervención de la queja o reclamo debe dar respuesta a la expectativa del usuario de que la situación motivo de manifestación no vuelva a ocurrir en una próxima atención.</p> <p>Cuando la situación motivo de queja involucre el actuar de un funcionario debe definirse un mecanismo para realizar la respectiva investigación del caso y definir acciones correctivas con el respectivo seguimiento hasta iniciar un proceso disciplinario para el servidor por inadecuada conducta si se hace necesario.</p> <p>Realizar seguimiento a la efectividad de las acciones realizadas a las PQRS permitiendo que el procedimiento de escucha activa genere el impacto en el mejor servicio y en la satisfacción de los usuarios y su familia</p>		<p>Oficina asesora de Planeación y Desarrollo Institucional.</p> <p>Subgerencia de Red de Servicios y responsable del proceso.</p>	<p><a href="#">Manual de Escucha Activa</a> <a href="#">Procedimiento de Escucha Activa</a> <a href="#">Auditoria al procedimiento de escucha activa 2014.</a> <a href="#">Plan de Mejoramiento de auditoria realizada en el 2014.</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS HERRAMIENTAS</b></p>	<p>Elaborar y rendir los informes de Ley exigidos, a la oficina de Control Interno y Evaluación</p> <p>Hacer seguimiento al plan de mejoramiento elaborado con base en las auditorias por parte de los entes de control</p> <p>Realizar auditorias de evaluación independiente a los procesos priorizados de la entidad.</p>	<p>Conforme a lo establecido en el párrafo transitorio del art 7 del Decreto 2641 de 2012, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue publicado en la página web de la entidad el 25 de enero de 2014.</p>	<p>Existe un control desde la oficina de control interno y evaluación para garantizar la rendición de informes exigidos por Ley a diferentes instancias del Estado.</p> <p>La oficina de Control Interno y Evaluación realizó en el mes de febrero el seguimiento a los planes de mejoramiento definidos para la Contraloría</p> <p>Existe un plan de evaluaciones aprobado por la gerencia de las auditorias a realizar en el 2014 de acuerdo a la priorización de Riesgos</p>	<p>Existe un control desde la oficina de control interno y evaluación para garantizar la rendición de informes exigidos por Ley a diferentes instancias del Estado.</p> <p>La oficina de Control Interno y Evaluación realizó en el mes de febrero el seguimiento a los planes de mejoramiento definidos para la Contraloría</p> <p>Existe un plan de evaluaciones aprobado por la gerencia de las auditorias a realizar en el 2014 de acuerdo a la priorización de Riesgos</p>		<p>Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p><a href="#">Seguimiento a planes de mejoramiento realizado en febrero de 2014.</a> <a href="#">Plan de evaluaciones de la oficina de control interno y evaluación formalizado.</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO</b></p>	<p>CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional NOMBRE: Adriana Patricia Rojas Eslava FIRMA:</p>						
<p style="text-align: center;"><b>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b></p>	<p>CARGO: Jefe Oficina Control Interno y Evaluación NOMBRE: Gloria Eugenia Gonzalez Madrid FIRMA:</p>						