


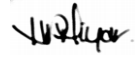
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Desplegar la política de administración de riesgos actualizada y sus instrumentos de desarrollo. (Incluye Riesgos de corrupción)	Despliegue de la política de administración de riesgos (Incluye Riesgos de corrupción) a través de Intranet, Mail Master, Despliegue Institucional PAAC	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2019 - 31/09/2019
	Actualizar el contexto interno de riesgos de corrupción, acorde con la dinámica actual de la empresa.	Riesgos de corrupción definidos en la empresa, según criterios de la Guía de riesgos de corrupción.	Comité de Gerencia	28/02/2019 - 30/04/2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos corrupción actualizado	Jefes de las Unidades Administrativas con acompañamiento de Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional	15/04/2019 - 31/12/2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	Publicar en la pagina web el mapa de riesgos de corrupción y ajustes a que haya lugar.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	31/01/2019 - 28/02/2019
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Medir el conocimiento sobre el Riesgos de Corrupción, dentro de la evaluación de conocimientos de despliegue del PAAC	Alcanzar el 90% de conocimiento en las preguntas de riesgos de corrupción de la encuesta	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2019 - 30/09/2019
	Seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción	Oficina Control Interno y Evaluación	30/08/2019 - 30/12/2019
Subcomponente 5 Seguimiento	Evaluar el componente gestión de riesgos de corrupción	Informes de evaluación y seguimiento al componente riesgos de corrupción	Oficina Control Interno y Evaluación	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019

Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.

Consolidación del documento	Firma: 	Firma: 
	Nombre, Cargo: Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Nombre, Cargo: Natalia Peláez Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1. Preparación y socialización de la estrategia de racionalización de trámites	Socializar la estrategia de racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites desplegada en todas las unidades administrativas mediante despliegue institucional del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correo electrónico masivo para los usuarios y medios institucionales.	Equipo de racionalización de trámites institucionales	02/02/2019 - 30/05/2019
Subcomponente 2. Actualizar los trámites institucionales	Revisar y actualizar el inventario interno de trámites institucionales	Inventario interno de trámites institucionales revisado y actualizado	Equipo de racionalización de trámites institucionales	02/02/2019 - 30/06/2019
Subcomponente 3. Racionalización de trámites institucionales	Simplificar, eliminar u optimizar los trámites institucionales	1 trámite racionalizado	Equipo de racionalización de trámites institucionales	01/02/2019 - 31/03/2019
Subcomponente 4. Consulta y divulgación de los trámites	Divulgar el mecanismo de operación para el trámite racionalizado	Trámite desplegado con reunión de Liga de usuarios, correo electrónico a usuarios, Redes sociales y página web.	Equipo de racionalización de trámites institucionales	30/04/2019 - 31/12/2019
	Actualizar las estadísticas de trámites inscritos en el SUII	Estadísticas de trámites actualizadas mensualmente en el SUII.	Directores UPSS, Jefe Oficina Asesora Planeación, Profesional Especializado	02/01/2019 - 31/12/2019
	Evaluar la satisfacción del usuario con la gestión de los trámites mediante una muestra aleatoria	Encuestas de satisfacción aplicada una vez en la vigencia	Jefe Oficina Asesora Planeación, Profesional Especializado, Director Sistemas de Información	30/06/2019 - 31/12/2019
Subcomponente 5. Seguimiento a la racionalización de trámites	Evaluar la gestión de trámites institucionales	1 informe de seguimiento en la vigencia al SUII Seguimiento cuatrimestral al componente de racionalización de trámites	Oficina de control interno y evaluación	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supereditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la administración. Otros trámites que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajados en la vigencia.				
Consolidación del documento	Firma:		Firma:	
	Nombre, Cargo:	Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Nombre, Cargo:	Natalia Peleáz Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



Componente 3: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Implementar el Acuerdo 330 de 2018 por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la ESE Metrosalud	Instructivo de derechos de petición elaborado, formalizado y divulgado en todas las Unidades Administrativas. Esto incluye la definición de los canales de recepción y su difusión a los ciudadanos.	PU Participación Social Auxiliar Administrativa CAD PU Comunicaciones	01/02/2019 - 31/03/2019
		Matriz de trámites elaborada para direccionar los derechos de petición y solicitudes de información	Técnico Operativo Gestión Documental	01/09/2019 a 31/10/2019
		Flujos de trabajo implementados en Sevenet	Dirección Sistemas de Información	01/09/2019 a 30/11/2019
		Análisis y factibilidad de la implementación del área de atención al usuario, funciones y perfiles requeridos para ello	Dirección Talento Humano Jefe Oficina Asesora Planeación y dlo orga	01/09/2019 a 31/10/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación el tema de Lenguaje de señas	Una capacitación en lenguaje de señas a los servidores de atención al usuario en cada UH	Dirección de Talento Humano y PU Participación Social	30/06/2019 - 31/12/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	Establecer incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado	Cinco reconocimientos públicos en Mail Master del servidor con mayor número de felicitaciones y reconocimientos y sin ninguna queja por parte de los usuarios, a través de escucha activa.	Dirección de Talento Humano y PU Participación Social	01/03/2019 - 30/03/2019 01/05/2019 - 30/05/2019 01/07/2019 - 31/07/2019 01/09/2019 - 30/09/2019 01/11/2019 - 30/11/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Formular la política de protección de datos personales y el Manual Operativo del mismo	Política de protección de datos personales y Manual ajustados	Dirección de Sistemas de Información	01/02/2019 - 31/03/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos	Percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios	Subgerencia Red de Servicios Dirección de gestión clínica	01/03/2019 - 30/06/2019 01/08/2019 - 31/11/2019
Subcomponente 6 Seguimiento	Evaluar las acciones del componente de Atención al ciudadano desarrolladas por la ESE Metrosalud	2 Informes de seguimiento en la vigencia a PQRSD y seguimiento cuatrimestral al PAAC en el componente Atención al ciudadano	Oficina Control Interno y Evaluación	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.				
Consolidación del documento	Firma:		Firma:	
	Nombre, Cargo: Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Nombre, Cargo: Natalia Peláez Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



Componente 4: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar en la página web la presentación de gestión de la ESE Metrosalud	Presentación de gestión publicado	Grupo Comunicaciones; Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/01/2019 - 31/01/2019
	Publicar en la página web de la SUPERSALUD la fecha y lugar de la audiencia pública	Publicación realizada en la página web de la SUPERSALUD	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30 días antes de la fecha de rendición pública de cuentas
	Divulgar información a través de diferentes medios sobre la rendición pública de cuentas adelantada por la ESE	Resultados de gestión divulgados en medios institucionales (página web, boletines, redes sociales)	Grupo Comunicaciones	01/02/2019 - 30/03/2019
	Reportar en la página web de la Supersalud la rendición pública de cuentas de la entidad	Reporte de rendición de cuentas realizado a la Supersalud	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2019 - 10/04/2019
	Diseñar la encuesta de satisfacción con la RPC tanto para servidores públicos como para usuarios y ciudadanos asistentes	Encuestas diseñadas para servidores públicos, usuarios y ciudadanos asistentes	Grupo Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2019 - 01/03/2019
	Realizar análisis de las manifestaciones recibidas en el último semestre para solicitudes de información para identificar las tres principales temáticas e incluirlas en la RPC	Registro con la categorización de las principales solicitudes de información de los usuarios	PU Participación Social	20/01/2019 - 28/02/2019
Subcomponente 2 . Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas realizada	Grupo Comunicaciones, Participación Social y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2019 - 30/03/2019
	Promover el diálogo con la ciudadanía	Correo electrónico habilitado para recibir preguntas previo a la rendición de cuentas	Grupo de Comunicaciones	20/01/2019 - 28/02/2019
		2 reuniones realizadas del Gerente, una con los usuarios y otra con instituciones educativas con las que se tienen convenios docencia servicio	PU Participación Social PU docencia servicio	01/02/2019 - 30/12/2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Otorgar incentivo al cliente interno, a la mayor participación por UPSS en la rendición pública de cuentas vigencia 2019.	Reconocimiento no monetario a la UPSS.	Grupo Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2019 - 30/06/2019
	Otorgar incentivo a la asociación de usuarios con mayor participación en jornada de rendición de cuentas de su UPSS	Reconocimiento no monetario a la asociación de usuarios	PU Participación Social	01/04/2019 - 30/06/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar una encuesta de satisfacción con la RPC tanto para servidores públicos como para usuarios y ciudadanos asistentes	Informe de resultados de encuesta de satisfacción con la RPC	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y Grupo Comunicaciones	01/03/2019 - 30/03/2019
	Evaluar las acciones de rendición de cuentas desarrolladas por la ESE Metrosalud y programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	2 Informes de evaluación al plan de acción y seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina Control Interno y Evaluación	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.				
Consolidación del documento	Firma:		Firma:	

	Nombre, Cargo: Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Nombre, Cargo: Natalia Peláez Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
--	---	--

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019					
Componente 5. Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Lineamientos transparencia activa	Publicar y actualizar acorde con la Matriz, la información que falta en la página web	Información pendiente definida en la Matriz, publicada en la página web en el link de transparencia	Cumplimiento de la Matriz autodiagnóstico del 90%	Jefes de Unidades Administrativas Grupo Apoyo Comunicaciones	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
Subcomponente 2. Lineamientos transparencia pasiva	Gestionar la respuesta a derechos de petición en los términos establecidos en la norma	100% de derechos de petición con respuesta oportuna	% de derechos de petición respondidos de forma oportuna.	Jefes de Unidades Administrativas en las respuestas Dirección de Sistemas de Información genera el indicador	01/02/2019 - 31/12/2019
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de la información	Revisar el listado de información clasificada y reservada y la tabla de control de acceso	Índice de información clasificada y reservada actualizado y adoptado	Índice de información clasificada y reservada actualizado y adoptado	Dirección de sistemas de información Comité de Archivo	30/04/2019
	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Esquema de publicación actualizado en 100%	Dirección de Sistemas de información Grupo Apoyo Comunicaciones	30/04/2019
	Actualizar de forma sistemática el inventario de activos de información	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página web	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página web 100%	Dirección de sistemas de información	30/04/2019
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar accesibilidad en la página web para personas con discapacidad visual	Adecuar la página web para personas con discapacidad visual	Página web para personas con discapacidad visual implementada	Grupo Apoyo Comunicaciones	01/07/2019 - 31/09/2019
Subcomponente 5. Monitoreo de acceso a la información	Consolidar y generar el informe de uso de la plataforma	Informe de uso de la plataforma	Uso de la plataforma	Grupo Apoyo Comunicaciones y Dirección de Sistemas de Información	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
Subcomponente 6. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el componente de transparencia y acceso a la información desarrolladas por la ESE Metrosalud	Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	% cumplimiento acciones de evaluación	Jefe Oficina Control Interno y Evaluación	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeñitadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.					
Consolidación del documento	Firma:		Firma:		
	Nombre, Cargo: Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		Nombre, Cargo: Natalia Peláez Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		