

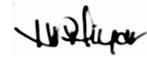
**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020**



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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	Desplegar la política de administración de riesgos actualizada y sus elementos de desarrollo, la cual incluye los Riesgos de corrupción	Despliegue de la Política de Administración de Riesgos a través de medios institucionales establecidos (aplicativo de sistema integrado de gestión, Mail Master, Despliegue Institucional PAAC)	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2020 - 31/06/2020
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos corrupción actualizado	Responsables de los procesos, con acompañamiento de Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional	07/01/2020 - 31/01/2020
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de corrupción.	Publicar en la página web en rasnparencia, el mapa de riesgos de corrupción y ajustes a que haya lugar	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	31/01/2020
	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción a través de medios institucionales establecidos (aplicativo de sistema integrado de gestión, Mail Master, Despliegue Institucional PAAC y boletines electrónicos entre otros)	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/03/2020
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento a los controles de los Riesgos de Corrupción contemplados en el Mapa de Riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a los controles de riesgos de corrupción	Responsables de los procesos Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/06/2020 - 30/12/2020
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	Evaluar el componente de gestión de riesgos de corrupción y controles asociados a estos.	Informe de seguimiento al componente y controles de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno y Evaluación	30/04/2020 31/08/2020 30/12/2020

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.

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1.</b> 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.	Jefe Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional Profesional Especializado Planeación	02/02/2020 - 30/05/2020
<b>Subcomponente 2.</b> Racionalización de trámites institucionales	Simplificar, eliminar u optimizar los trámites institucionales	1 trámite racionalizado	Subgerencia de Red de servicios	01/02/2020 - 31/03/2020
<b>Subcomponente 4.</b> Consulta y divulgación de los trámites	Divulgar estrategia de racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites desplegada con reunión de Liga de usuarios, correo electrónico a usuarios, Redes sociales y página web.	Jefe Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional Profesional Especializado Planeación	30/04/2020 - 31/12/2020
	Actualizar las estadísticas de trámites inscritos en el SUIT	Estadísticas de trámites actualizadas mensualmente en el SUIT.	Directores UPSS, Jefe Oficina Asesora Planeación, Profesional Especializado Planeación	02/01/2020 - 31/12/2020
	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 Planeación Director Sistemas de Información	30/06/2020 - 31/12/2020
<b>Subcomponente 5.</b> Seguimiento a la racionalización de trámites	Evaluar la gestión de trámites institucionales	1 informe de seguimiento en la vigencia al SUIT Seguimiento cuatrimestral al componente de racionalización de trámites	Oficina de Control Interno y Evaluación	30/04/2020 31/08/2020 30/12/2020

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. Otros trámites que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajados en la vigencia.

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

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



### Componente 3: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Implementar el trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información ESE Metrosalud en el aplicativo Sevenet	Despliegue del Instructivo de derechos de petición a secretarías y/o auxiliares administrativos de las dependencias con funciones de oficina	Técnica Operativa CAD PU Participación Social PU Comunicaciones	01/02/2020 a 31/03/2020
		Flujos de trabajo implementados en Sevenet, a partir de la matriz de trámites	Dirección Sistemas de Información Técnica Operativa CAD	01/05/2020 a 31/12/2020
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos con una frecuencia semestral.	Informes de peticiones, quejas, reclamo publicado semestralmente en la página web	PU Participación Social	01/02/2020 - 30/06/2020 01/07/2020 - 31/12/2020
	Evaluar la factibilidad de implementar la línea ética en la empresa y los recursos necesarios para hacerlo	Soporte de revisión de propuestas de la línea ética en el mercado  Acta de análisis de la propuesta	Jefe Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional PE Oficina Asesora Planeación y Desarrollo Organizacional	30/06/2020 - 31/12/2020
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	Realizar el curso Virtual de Lenguaje claro del DNP	Certificación de trabajadoras sociales y Auxiliares Administrativos de Atención al usuario en las UPSS	PU Participación Social	01/02/2020 - 01/06/2020
	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	01/03/2020 - 30/03/2020 01/05/2020 - 30/05/2020 01/07/2020 - 31/07/2020 01/09/2020 - 30/09/2020 01/11/2020 - 30/11/2020
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	Despliegue e implementación de la política de protección de datos personales y el Manual Operativo del mismo	Soportes de despliegue de la política de protección de datos personales y el Manual Operativo del mismo, en medio institucionales definidos	Dirección de Sistemas de Información	01/02/2020 a 31/04/2020
	Seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales	Informe de seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales.	Dirección de Sistemas de Información	30/05/2020 - 30/11/2020
<b>Subcomponente 5</b> 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. PU Participación Social	01/03/2020 - 30/06/2020 01/08/2020 - 31/11/2020
	Formular y ejecutar acciones de mejora frente a los ítems que no cumplan el 70% de calificación en las encuestas de satisfacción.	Planes de mejora para encuestas de satisfacción, para los ítems por debajo del 70% de cumplimiento	Directores UPSS.	01/03/2020 - 30/06/2020 01/08/2020 - 31/11/2020
<b>Subcomponente 6</b> Seguimiento	Evaluar las acciones del componente de Atención al ciudadano desarrolladas por la ESE Metrosalud	2 Informes de seguimiento en la vigencia a PQR y seguimiento cuatrimestral al PAAC en el componente Atención al ciudadano	Oficina Control Interno y Evaluación	30/04/2020 31/08/2020 30/12/2020

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.

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

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



Componente 4: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1.</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar información a través de diferentes medios sobre la rendición pública de cuentas adelantada por la ESE (presentación de informe de gestión, fecha hora y lugar en la página de la Supersalud y evidencias de su realización)	Publicación del informe de gestión vigencia 2019 pagina web Metrosalud	Grupo Comunicaciones; Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	15/01/2020 - 10/02/2020
		Publicación de la fecha de la rendición de cuentas publicada en la página web de la SUPERSALUD	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	10/02/2020
		Piezas comunicacionales y boletines informativos difundidos a través de los medios institucionales	Grupo Comunicaciones	10/02/2020 - 10/03/2020
		Resultados de gestión divulgados en medios institucionales (página web, boletines, redes sociales)	Grupo Comunicaciones	01/02/2020 - 30/03/2020
		Publicación de soportes de ejecución de la rendición en la página web de Metrosalud (Acta, listados de asistencia y presentación)	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	31/03/2020
		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 PU Participación Social
<b>Subcomponente 2 .</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas realizada	Grupo Comunicaciones, PU Participación Social y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	11/03/2020
	Promover el diálogo con la ciudadanía	Enlace habilitado en la página web en el link de rendición de cuentas para recibir preguntas <u>previa a la actividad</u>	Grupo de Comunicaciones	10/02/2020 - 10/03/2020
		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	01/06/2020 - 30/12/2020
<b>Subcomponente 3</b> 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 2020.	Reconocimiento no monetario a la UPSS.	Grupo Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/04/2020 - 30/06/2020
	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	01/04/2020 - 30/06/2020
<b>Subcomponente 4</b> 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	10/03/2020 - 30/03/2020
	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	30/04/2020 31/08/2020 30/12/2020
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.				
<b>Consolidación del documento</b>	Firma:		Firma:	
	<b>Nombre, Cargo:</b>	Gustavo Adolfo Hernández Giraldo, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		<b>Nombre, Cargo:</b> Natalia Peláez Miyar, Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



### Componente 5. Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos transparencia activa	Publicar y actualizar acorde con la Matriz de Autodiagnóstico y plazos establecidos para cada tema, la información en la página web	Información definida en la Matriz de Autodiagnóstico, publicada en la página web en el link de transparencia en los plazos establecidos	Cumplimiento de la Matriz autodiagnóstico del 90%	Jefes de Unidades Administrativas Grupo Apoyo Comunicaciones	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
<b>Subcomponente 2.</b> Lineamientos transparencia pasiva	Gestionar la respuesta a derechos de petición en los terminos establecidos en la norma	Respuesta oportuna al 100% de derechos de petición	% de derechos de petición respondidos de forma oportuna.	Técnico Operativo CAD	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
<b>Subcomponente 3.</b> 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, adoptado y publicado	Índice de información clasificada y reservada actualizado, adoptado y publicado	Técnico Operativo CAD	30/11/2020
	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Esquema de publicación actualizado	Grupo Apoyo Comunicaciones Técnico Operativo CAD	30/11/2020
	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	Técnico Operativo CAD	30/11/2020
<b>Subcomponente 4.</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Elaborar videos subtítulados con información de hábitos de vida saludables con discapacidad auditiva	6 Vídeos subtítulados para población con discapacidad auditiva elaborados y publicados en las pantallas de las Unidades Hospitalarias	Proporción de cumplimiento bimestral de elaboración y publicación de los videos subtítulados	Grupo Apoyo Comunicaciones	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
<b>Subcomponente 5.</b> Monitoreo de acceso a la información	Elaborar informe de derechos de petición que incluya el número de solicitudes recibidas y el tiempo de respuesta a cada solicitud	Informe de derechos de petición elaborado y presentado al Comité de Gestión de Desempeño	Informe de derechos de petición elaborado y presentado al Comité de Gestión de Desempeño	Técnico Operativo CAD	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
	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	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
<b>Subcomponente 6.</b> 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	30/04/2020 31/08/2020 30/12/2020

Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeeditadas 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.

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

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020**



**Componente 6. Iniciativas Adicionales**

Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
Iniciativas Adicionales	Implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora priorizadas producto del autodiagnóstico de MIPG: <b>código de Integridad</b>	Seguimiento al cumplimiento del Plan de acción de MIPG con actividades ejecutadas en cuanto al código de Integridad	Proporción del cumplimiento acumulado de las acciones de mejora definidos en autodiagnóstico de MIPG en cuanto al código de Integridad	Dirección de Talento Humano	01/05/2020 31/12/2020

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