

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 3: Atención al ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar y actualizar la política de Participación social a la normatividad vigente	Política revisada en todos sus elementos	Subgerencia red de servicios	02/04/2016 - 15/05/2016
	Desplegar la política de Participación ciudadana a grupos de interés	100% de ejecución de las estrategias de despliegue	Subgerencia red de servicios	15/05/2016 - 31/12/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Diseñar y divulgar la carta de Deberes y Derechos en lengua de señas, dialecto indígena y braille	100% de puntos de atención con la carta de deberes y derechos	Subgerencia red de servicios	15/05/2016 - 31/09/12/2016
	Implementar la línea Única 018000 de atención al ciudadano	Línea implementada	Subgerencia red de servicios - Dirección Administrativa	02/05/2016 - 30/11/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de las Oficinas de Atención al usuario	7 Unidades Hospitalarias con despliegue de competencias	Subgerencia red de servicios - Dirección Talento Humano	30/05/2016 - 31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento escucha activa	Procedimiento actualizado	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	15/04/2016 - 30/06/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 3: Atención al ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Convocar y conformar elección de nuevos representantes para la asociación de usuarios	Asociación de usuarios conformada	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	25/04/2016 - 30/06/2016
	Definir el instrumento para medir la percepción de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios recibidos	Percepción de grupos de interés frente a los servicios recibidos	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	15/04/2016 - 30/12/2016
	Medir la percepción de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios recibidos			
Subcomponente/proceso 6 Seguimiento	Evaluar las acciones de Atención al ciudadano desarrolladas por la ESE Metrosalud	100% de acciones de atención al ciudadano evaluadas. Consignadas en un informe semestral.	Oficina Control Interno y Evaluación	01/04/2016 - 31/12/2016

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 nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.

Firma:	Firma:
Nombre, Cargo: P/ Mariana B.	Nombre, Cargo: Lina María Cataño Álvarez, Diego Jokhe Cossio Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional