



E. S. E. HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Año: 2018

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de administración de riesgos	Difusión de la política de administración del riesgo	Política de administración del riesgo difundida	Lider de comunicaciones	30/09/2018
	Evaluación de la política de administración del riesgo	Política de administración del riesgo evaluada	Equipo MECI	15/11/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificación de Riesgos de Corrupción	Riesgos de corrupción identificados	Coordinadores de procesos	30/01/2018
	Valoración del Riesgo de Corrupción	Riesgos de corrupción valorados	Coordinadores de procesos	30/01/2018
	Matriz de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción adoptado	Coordinadores de procesos	30/01/2018
Consulta y divulgación del Mapa de riesgos de corrupción	Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).	Mapa de riesgos de corrupción divulgado	Coordinadores de procesos	30/04/2018
Monitoreo y revisión del Mapa de	Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.	Controles evaluados	Coordinadores de procesos	30/09/2018
	Detectar cambios en el contexto interno y externo.	Contexto interno y externo	Coordinadores de procesos	30/09/2018
	Identificar riesgos emergentes	Riesgos emergentes	Coordinadores de procesos	30/09/2018
Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción		Mapa de riesgos de corrupción con seguimiento y evaluación	Coordinadores de procesos	15/11/2018

COMPONENTE 3: Estrategia de rendición de cuentas

Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Equipo definido	Gerente	01/03/2018
	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad	Diagnóstico realizado	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Ciudadanos y grupos	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Identificación de necesidades de información y valoración	Necesidades de información	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
Subcomponente 2 Diálogo de	Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Recursos disponibles	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Preparar y divulgar la información pública	Informe elaborado y divulgado	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Garantizar el diálogo con la ciudadanía	Formulario de observaciones	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Generar incentivos		Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	INCLUIR LA ESTRATEGIA EN EL PLAN DE ACCIÓN		Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación	Convocatoria difundida	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Socialización y visualización de la información	Informe elaborado y divulgado	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	Encuestas de percepción	Encuesta de percepción	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
Subcomponente 4 Evaluación y	ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS,	Acta de resultados de audiencia	Gerente	Del 1 de marzo al 30 de abril
	DISÑO DE PLANES DE MEJORAMIENTO EN	Plan de mejoramiento	Gerente	31/12/2018

COMPONENTE 4: Atención al ciudadano

Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	• Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas	Mecanismos establecidos	Gerente	30/06/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de	• Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las	Instrumentos implementados	Gerente	30/06/2018
	• Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los	Sistemas de información implementados	Gerente	30/06/2018
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Mecanismos implementados	Gerente	30/06/2018
	• Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores establecidos	Gerente	30/06/2018
	• Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos de atención implementados	Lider de comunicaciones	30/06/2018
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Competencias adquiridas	Coordinador Talento Humano	31/12/2018
	• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Espacios promovidos -Cultura de servicio fortalecida	Coordinador Talento Humano	31/12/2018
	• Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Capacitación mejoramiento del servicio incluida en el PIC 2018	Subdirector Administrativo	30/06/2018



E.S.E. HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Año: 2018

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	• Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes trimestrales de PQRS elaborados	Control Interno	30/06/2018	
	• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procesos de PQRS optimizados	Coordinador SIAU	30/06/2018	
Subcomponente 5 Relación con el ciudadano	• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos de trámites optimizados	Coordinador SIAU	30/06/2018	
	• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas informativas realizadas	Coordinador SIAU	30/06/2018	

COMPONENTE 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Información mínima publicada	Gerente -Lider de comunicaciones	En los términos	
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Trámites inscritos y publicados	Gerente -Lider de comunicaciones	En los términos	
	Publicación de información sobre contratación pública	Contratación pública publicada en SECOP	Gerente -Lider de comunicaciones	En los términos	
	Publicación y divulgación de información establecida en la				
Subcomponente 2	Solución de peticiones Solución de PQRS	PQRS solucionados	Gerente -Subdirectores	En los términos	
Lineamientos de Transparencia pasiva	Solución de tutelas y demandas	Tutelas y demandas solucionados	Gerente -Asesor Jurídico	En los términos	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la información	El Registro o inventario de activos de Información.	Registro de inventarios publicado	Auxiliar Administrativo -Lider de comunicaciones	31/12/2018	
	El Esquema de publicación de información	Esquema de publicación elaborado	Auxiliar Administrativo -Lider de comunicaciones	31/12/2018	
	El Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de información	Auxiliar Administrativo -Lider de	31/12/2018	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de	Divulgar la información en formatos alternativos				
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad implementados	Gerente	31/12/2018	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la	Con el propósito de contar con un mecanismo de 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso	Acceso a la información pública	Control Interno	31/12/2018	
Otros	Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos	Código de ética y buen gobierno	Coordinador Talento Humano		

COMPONENTE 2: Estrategia racionalización de trámites					
Nombre de la entidad	E.S.E. HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA				
Sector Administrativo	SALUD				
Departamento	RISARALDA			Orden	Departamental
Municipio	PEREIRA			Año vigencia	2018

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
No.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DE ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Solicitud de Historia Clínica								
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Tecnológica	Solicitud y respues	Solicitud presencial y telefónica	Mediante un link en la página web con seguimiento diario y respuesta a los usuarios de disponibilidad de citas	Ahorro de tiempo y costos de desplazamiento	Gerencia	01/01/2018	30/12/2018
3	Terapia								
4	Certificado de defunción								
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos								
6	Certificado de paz y salvo								

Nombre del responsable	 ZACARIAS MOSQUERA LARA	No. Telefónico	3373444
Correo electronico	gerencia@hospitalmentalderisaralda.gov.co	Fecha de aprobación del Plan	Enero 31 de 2018