

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA												
	CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023												

COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

ITE	ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	RESPONSABLE
1	Socializar en todos los niveles la Política de Gestión del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo													Subgerencia Administrativa
2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción													Subgerencia Administrativa
3	Revisión del mapa de riesgos y controles establecidos													Planeación Control Interno Líderes de Procesos
4	Realizar seguimiento al mapa de riesgos													Planeación Control Interno
5	Informe de riesgos materializados													Control Inyerno

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1	Construcción de la estrategia de Racionalización de trámites Modulo "Gestión de Trámites" SUIT													Asesor de Planeación	
2	Seguimiento cumplimiento de la estrategia de Racionalización de trámites Modulo "Gestión de Trámites" SUIT													Asesor de Planeación	
3	Revisión de Tramites con posibilidad de racionalización en la vigencia													Coord. de Atención al Usuario Gestor de Consulta Externa Gestor de Facturación	
4	Socialización de los tramites en el SUIT con las asociaciones de usuarios juntas de acción de y demás partes interesadas													Gestor de Atención al Usuario Ingeniero de Sistemas	

3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente 1: Información: Para rendir cuentas es necesario contar qué estrategias, recursos, actores, espacios y poblaciones participaron y se beneficiaron con las acciones desarrolladas.

															META
1	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas													Asesor de Planeación	Publicar información sobre la gestión realizada en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales.
2	Elaborar informe y acta de la audiencia pública, publicarlo en la página web													Asesor de Planeación	Diligenciar y publicar en el menú de transparencia el informe de rendición de cuentas

Subcomponente 2: Diálogo: Dialogar con la ciudadanía sobre las gestiones, acciones y decisiones tomadas en la gestión, fortalece los lazos de confianza, aumenta la legitimidad en las decisiones tomadas y promueve una mejor rendición de cuentas.

															META
1	Caraterizar e identificar los diferentes grupos de valor: Publicar información sobre la gestión realizada en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales.													Subgerencia de Atención al Usuario	Identificar grupos de valor claves para dialogar sobre la gestión realizada.
2	Realizar reunión con asociaciones de usuarios, juntas de acción comunal y grupos de interés presentado de avances e informe de gestión													Subgerencia de Atención al Usuario	Definir la mejor metodología o herramienta para desarrollar espacios de diálogo.
3	Publicar los resultados de la Rendición de cuentas													Asesor de Planeación	Asegurar la transparencia, la participación y el control social en las diferentes etapas de la gestión pública

Subcomponente 3														META
Responsabilidad: Luego de desarrollar espacios de diálogo, las entidades deben analizar las observaciones, recomendaciones y propuestas recibidas, y definir elementos y acciones que implementen en sus planes institucionales para satisfacer las necesidades ciudadanas y mejorar la gestión y los próximos ejercicios de rendición de cuentas														
1	Habilitar espacio para inscripción de preguntas con anterioridad a la audiencia pública de rendición de cuentas												Ingeniero de Sistemas	Analizar la retroalimentación recibida y buscar oportunidades de mejora
2	Diseñar y aplicar encuesta a los diferentes grupos de interés de la institución para conocer los temas en los cuales están interesados que se brinde mayor profundidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas												Subgerente de Atención al usuario	Identificar para la dinamización del proceso de rendición de cuentas, a los actores de todos los sectores que puedan ser aliados temáticos, poblacionales, geograficos y sectoriales que contribuyan al adecuado cumplimiento de los compromisos
3	Publicar en la página web de la institución la invitación para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, indicando la fecha y lugar de la realización												Ingeniero de Sistemas	
4	Elaborar el informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas, y coordinar la publicación en la página web												Asesor de Control Interno	Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos
5	Responder vía email las preguntas recepcionadas por este mismo medio con respecto al proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2023 a más tardar, 10 días hábiles posteriores a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas												Subgerente de Atención al usuario	Analizar la retroalimentación recibida y buscar oportunidades de mejora
6	Recopilar la Información necesaria para la estructuración del informe de gestión consolidado y publicarlo, dando acceso a todos los interesados												Asesor de Planeación	Reconocer a los funcionarios públicos y actores interesados que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 4.4.1. En el Subcomponente Planeación estratégica del Servicio al ciudadano														
1	Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	31											Gerente Asesor de Planeación	
2	Implementar una estrategia o programa de cualificación en atención diferencial e incluyente a: (Población indígena, comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales, grupos LGTBI.												Subgerente de Atención al usuario	
3	Implementar una política o estrategia de servicio al ciudadano												Subgerente de Atención al usuario	
4	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.												Subgerente de Atención al usuario	
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 4.4.2 En el Subcomponente Fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano														
1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones 2023 capacitaciones al personal de Atención al usuario en tema relacionados con Servicio al ciudadano (PQRS, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad otros).	16											Atención al Usuario Talento Humano	
2	Publicación del Plan Anual de Capacitaciones	31											Planeación Sistemas	

3	Cumplimiento Plan Institucional de Capacitaciones													Gestor de Talento Humano	
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 4.4.3 Subcomponente Gestión del Relacionamiento con los Ciudadanos															
1	Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, con diferentes actores (Comunidad, clientes internos y externos, veedores, entes de control otros) para comentarios y recomendaciones antes de su aprobación.	11												Planeación	
2	Convocar a las veedurías ciudadanas para que ejerzan la vigilancia en los procesos de contratación													Coordinadora Proceso de Gestión Contractual	
3	Implementar el documento, guía o manual para la caracterización de los usuarios													Atención al Usuario	
4	Realizar una jornada de atención al usuario (puntos móviles, ferias, caravanas de servicios)										30			Atención al Usuario	
5	Fortalecer los canales de atención para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor													Atención al Usuario	
6	Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales electrónicos existentes en la entidad de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.				30									Planeación	
7	Publicación de la información financiera, contable y presupuestal de la entidad													Subgerente Administrativo Contador Profesional Presupuesto	
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 4.4.4 Subcomponente Conocimiento al Servicio al Ciudadano															
1	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre la política de servicio al ciudadano.													Talento Humano	
2	Implementar el Procedimiento Transferencia del Conocimiento – HDG													Talento Humano	
3	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.						30							Atención al Usuario Control Interno	
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 4.4.5 Subcomponente Gestión y medición de la percepción al Servicio al Ciudadano															
1	Establecer mecanismos para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios.													Atención al Usuario	
2	Promoción de la página web y sus herramientas tales como las PQRS y las Encuestas de Satisfacción													Coord. de Atención al Usuario Ingeniero de Sistemas	
3	Recepción, selección, clasificación y supervisión de la respuesta a la PQRS recibidas por los diferentes medios													Subgerente de Atención al usuario	
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN															
1	Publicación informe de solicitudes de información y PQR recibidas en la institución													Auxiliar de Correspondencia Coord. de Atención al Usuario	

[illegible]

