

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO No. 2 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO A AGOSTO DEL 2.021

1. Introducción y Alcance

Se presenta por Control Interno, la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a agosto del 2.021.

Se realizó la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, publicado en la página Web de la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, en el siguiente enlace:

<https://hmrudesindosoto.gov.co/transparencia.html#about> link de atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información, publicado con el título Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Control Interno, realiza seguimiento de cumplimiento con los responsables y presenta el documento.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento a las actividades que se suscribieron en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2.021. Éste informe plasma las recomendaciones que le permiten a la ESE HMRS, fortalecer las debilidades para la presente vigencia, ante la eventualidad de la ocurrencia de actos de corrupción de la ESE HMRS.


3. Desarrollo

Control Interno, realiza seguimiento, solicitando la ejecución del PAAC, a los responsables de los componentes de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC publicado en la WEB de la ESE HMRS.

Se verificaron las actividades planteadas sobre la herramienta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC.

Se programaron para la presente vigencia, (40) actividades, para verificar el porcentaje de cumplimiento a corte de agosto del 2.021.

Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las actividades. El resumen por componente, se adjunta cuadro de cumplimiento de las actividades realizadas con corte agosto del 2.021.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgos

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Componente	Responsable	Cantidad actividad es	Cumplimien to actividades	Seguimiento de actividades			Avanc e
				Cumplid as	con avanc e	sin cumpli m	
Subcomponente/proceso 1 Que esté presente la Política de Administración de Riesgos	Gerencia-Planeación	1	1	1		0	100 %
Subcomponente/proceso 2 Ajuste del Mapa de Riesgos de Corrupción	Gerencia-Planeación-Subgerencia s-Control Interno	1	1	1			100 %
Subcomponente/proceso 3 adopción y divulgación	Control Interno-Planeación	1		1			100 %
Subcomponente/proceso 4 Seguimiento	Control Interno	3	2	2		1	67%

Sobre la herramienta adjunta, del Plan anticorrupción y atención al ciudadano-Mapa de riesgos, se construyó la Política de administración del riesgo, se aprobó y adoptó mediante acto administrativo, se ajustó matriz de riesgo y la matriz de riesgos de corrupción, se ejecutó la socialización de la política, Planeación, realizará seguimiento para diseño y rediseño de autocontroles y controles con los responsables. Revisar los controles diseñados con Control Interno, con los líderes de la segunda línea de defensa.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	

2 .Gestión del Riesgo de corrupción- Racionalización de Trámites

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 2: Gestión del Riesgo de Corrupción - Racionalización de Trámites							
Racionalización de trámites	Responsable	Cantidad actividades	Cumplimiento actividades	Seguimiento de actividades			%
				cumplidas	con avance	sin cumplir	
Seguimiento a los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano mediante la actualización en la plataforma SUIT	Gerencia-Tic-Planeación-líderes procesos	12	8	8			67%

La herramienta de Gestión del riesgo de corrupción – Racionalización de trámites, se ha avanzado en la racionalización del trámite de asignación de citas, se realizan citas mediante línea telefónica, a través del wasap, citas a través de video llamadas, a pacientes para control que no se pueden acercar al hospital, por la pandemia, por estado de incapacidad, discapacidad, adulto mayor o por vivir en Municipios lejano. Se realiza telemedicina para citas Psiquiatría y para citas con Sanitas y Coosalud, se realizan a través de la línea asignada por las EPS. Se ha avanzado en la racionalización del trámite registrado en el SUIT, de asignación de Citas. Se está realizando el cargue de la información en el SUIT de los tramites registrados trimestralmente, se ha realizado el cargue de la información al SUIT, mensualmente, encontrándose al día al mes de agosto del 2.021. Pendiente el cargue de información de los meses de septiembre, octubre y noviembre, que serán verificados en el siguiente informe.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

3. Gestión riesgo de corrupción –Rendición de Cuentas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3: Gestión del Riesgo de Corrupción - Rendición de Cuentas							
Rendición de cuentas	Responsable	Cantidad actividades	cumplimiento actividades	Seguimiento de actividades			%
				cumplidas	con avance	sin cumplir	avance
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gerencia-Subgerencias-Planeación	1	1	1			100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia	1	1	1			100%
Subcomponente 3 Encuestas de satisfacción y resultados	Gerencia-Subgerencias	1			1		50%
Subcomponente 4 Seguimiento de Control Interno a la gestión institucional	Control Interno	1	1	1			100%

La herramienta Gestión del riesgo de Corrupción – Rendición de cuentas, la audiencia pública para la rendición de cuentas de la vigencia 2020. Se realizó en el mes de abril del 2.021 de manera virtual, con un lenguaje claro y comprensible y con participación de la ciudadanía, se aplicaron las respectivas encuestas.



 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

4. Gestión riesgo de Corrupción- Atención al Ciudadano

La herramienta de gestión del riesgo de atención al ciudadano, se realizó seguimiento a la dependencia del SIAU, a PQRDF, recibidas en el periodo de enero a junio del 20.21, tomando al azar algunas PQRDF, para verificar que su respuesta hay sido oportuna y con los requerimientos necesarios. Se verificó que la apertura de con buzones estén realizas las respectivas actas de apertura, para lo cual se realizaron algunas verificaciones de actas al aza. Los buzones cuentan con los formatos diseñados para que usuarios, pacientes, familiares e interesados puedan realizar las PQRDF. También se pueden realizar las PQRDF, a través de la página web institucional. Se están vienen realizando las respectivas charlas y encuestas de satisfacción a los pacientes, usuarios, familiares.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 4: Gestión del Riesgo de Corrupción – Atención al Ciudadano
--

Subcomponente		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Diseñar e implementar estrategias al interior de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto que determinen la responsabilidad e impacto de la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios y grupos de interés.	socialización	SIAU	Julio
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Publicar en la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co los mecanismos de participación y los canales de atención al ciudadano	Registro de actualización pagina web	SIAU	Toda la vigencia

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 <small>Rudesindo Soto</small>
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

	Sistematizar la radicación de las PQRDF e Integrar el formulario de PQRDF al Sistema de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental		Diciembre
	Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzón de sugerencias - SIAU		Toda la vigencia
	Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas médicas por la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co	Registros de asistencia a eventos		Vigencia
Subcomponente 3 Talento Humano	Charlas en temas relacionados con servicio al ciudadano y aspectos relacionados con derechos y deberes del usuario.	Registros de asistencia a eventos	Apoyo SIAU	Vigencia
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Ajustar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Procedimiento actualizado	Apoyo SIAU	Diciembre
Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano	Atender oportunamente los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que alleguen a la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Respuesta a los requerimientos	Apoyo SIAU Apoyo Control Interno de Gestión	Permanente
	Realizar seguimiento a la atención oportuna de PQRSD	Informes de seguimiento		Semestral

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

5. Gestión del Riesgo y Transparencia de la Información

La herramienta de seguimiento al riesgo de transparencia de la información, se ha realizado actualización de la Página WEB institucional y se han efectuado barreras efectivas para contrarrestar los ataques cibernéticos a la página WEB Institucional, se han venido subiendo la información a la página WEB de la ESE HMRS, aunque aún hay información pendiente que no se ha subido a la página WEB, relacionada con lineamientos de MIPG, Información administrativa y gobierno digital con miras a cumplimiento de Transparencia y acceso a la información.

Respecto al archivo, presenta debilidad en manejo, aplicación del archivo documental histórico, de gestión, tablas de retención y manejo del formato FUI, se recomienda dar prioridad en la gestión de la administración 2021.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 5: Gestión del Riesgo de Corrupción – Atención al Ciudadano
--

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades	Actividades Programadas	Seguimiento Actividades		
				Cumplidas	Con avance	Sin cumplimiento
			con cumplimiento			
Subcomponente 1 Actualización de la página web	Ing de Sistemas TIC	1		1		1000%
Subcomponente 2 Comunicación a través de intranet, capacitación de TIC	Ingeniero de Sictemas. TIC	4		4		100%

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

Subcomponente 3 Aplicación de lineamientos de Archivo	Personal Archivo	1			1	30%
Subcomponente 4 Diseño de formatos para discapacitados, niños, niñas y adolescentes	Ingeniero de Sistemas . TIC	1				0%
Subcomponente 5 Seguimiento de control Interno	Control Interno	3		2		67%

6. Gestión del Riesgo Atención al Ciudadano

Se Diseñó la herramienta de Gestión al riesgo, atención al ciudadano, Se ha venido realizando durante la vigencia 2021, actualización de la página web, se ha realizado capacitación en los temas relacionados con las TIC, sobre intranet, correos de funcionarios y la necesidad de subir información e informes a la página Web, de acuerdo a los lineamientos de transparencia y acceso a la información para la ciudadanía. Se proyectó capacitar y se ha realizado dos capacitaciones en manejo de historias clínicas, se proyectó realizar gestión al archivo Institucional, de acuerdo a la normatividad vigente, se está dando tramites a PQRDF, se estableció como meta adecuar la página web para discapacitados, niños, niñas y adolescentes. Se ha fortalecido la utilización de los correos institucionales y como propósito, disminuir el uso de papel. Se recomienda mejorar en alimentar la página WEB de los informes e información financiera, de talento humano, contratación y administrativa y lineamientos de MIPG, TIC, información y comunicación.



Gobernación de Norte de Santander

ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Rudesindo Soto

NOM ENTIDAD

Empresa Social de Estado ESE Hospital Mental Rudesindo Soto

SECT SECTOR

Salud

VIGENCIA:

2021

DEP DEPARTAMENTO

Norte de Santander

MUNI MUNICIPIO

San José de Cúcuta

SEGUIMIENTO 2 DEL 2021

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO O DANO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	Seguimiento o de CI
1	Inscripción de los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano a mediante la actualización en la plataforma SUIT	Tecnológico	Registro de los procesos inscritos en el suit (Examen de laboratorio clínico, Certificado de defunción, Historia clínica, Certificado de paz y salvo, Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos).	Alimentación trimestral de los Procesos inscritos en la aplicación del SUIT	Diligenciamiento y alimentación trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano	SI	TIC - PLANEACIÓN- LIDERES DE PROCESOS	1/01/2021	31/12/2021	Si se ha realizado la alimentación del SUIT, en el aplicativo de la Función Pública

Mauricio Chacon
 Responsables TIC MAURICIO CHACON Y Gerente JEUS EMILIO RINCÓN



Nombre del Responsable:

Correo Electrónico:

soporte@hmruedesindosoto.gov.co TIC

[Signature]
 CRUZ MÓNICA SANABRIA G

CONTROL INTERNO-SEGUIMIENTO

	SEGUNDO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
---	--	---

ENTIDAD: Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto
VIGENCIA: 2.021
FECHA PUBLICACIÓN: CORTE 30 DE AGOSTO DEL 2021

SEGUIMIENTO No.2 DE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión de Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgo de Corrupción.	10	7	70%	Ajuste y socialización de la matriz de riesgo
Racionalización de Trámites.	4	2	50%	Se realizó racionalización con la actualización en el SUIT, de los trámites inscritos, trimestralmente se sube la información.
Rendición de Cuentas.	1	1	80%	Se preparó y realizó virtualmente en abril la Rendición de cuentas del 2020., pendiente el acta y la tabulación de las encuestas
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	12	7	70%	se realizan charlas a los pacientes y usuarios para mejorar la satisfacción, se responden las PQRDF, oportunamente.
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.	10	6	70%	Se ha subido la información a la página web, pero aún hay pendiente información administrativa por subir, se actualizó la página web, pendiente por adaptar a discapacitados y niños, niñas y adolescentes.

Socializado
 Firma:  CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN. Control Interno



Gobernación de Santander

ACTIVIDADES GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



SEGUIMIENTO No. 2 A AGOSTO DE 2,021

Entidad:

Empresa Social del Estado ESE Hospital Rudesindo Soto

Vigencia: 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/procesos	Actividades	#	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento de CI
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Reunión del CCCI, estrategias de seguimiento a la Política de Riesgos.	1	Acta de CCCI	Gerencia - Control Interno	Mayo	Se realizó
	1.2 Socialización a los líderes de la Política de Riesgos para mitigarlos.	1	Formato de Capacitación	Gerencia-Planeación	febrero	Se realizó
Subcomponente/proceso 2 Ajuste y socialización Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Capacitación para el seguimiento del mapa de riesgos.	1	Formato de Capacitación	Gerencia- Planeación	febrero	Se realizó
	2.2 Capacitación para el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.	1	Formato de Capacitación	Gerencia- Planeación	febrero	Se realizó
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicación página web de la ESE HMRS, del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1	Página web	Gerencia-TIC	Enero	Se realizó
	3.2 Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021	1	Acta de CCCI	Gerencia- Planeación	Febrero	Se realizó
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 Monitoreo de las acciones a implementar dentro del mapa de riesgos de corrupción de la ESE HMRS.	2	Formato de seguimiento	Gerencia- Planeación	mayo-sept	En avance
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento del Mapa de Riesgos y Riesgos de Corrupción	2	Formato de seguimiento	Control Interno	mayo-sept	Se está realizando el segundo seguimiento

JESUS EMILIO RINCÓN
Gerente

CRUZ MONICA SANABRIA G.
Control Interno



ACTIVIDADES TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



NOMBRE DE LA ENTID Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto

SECTOR ADMINISTRATIVO Salud Territorial

DEPARTAMENTO Norte de Santander

MUNICIPIO San José de Cúcuta

VIGENCIA 2021

SEGUIMIENTO No.2 AL PAAAC

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada	Seguimiento de Ci
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización de la pagina web institucional www.hmrudesinsosoto.gov.co	Pagina web institucional actualizada	TIC	Durante la vigencia	Se actualizó la página WEB
	1.2 Asignación de correos institucionales a lideres de proceso	Correos Institucionales Lideres de Proceso	TIC	Durante la vigencia	Están asignados los correos
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información.	Promocionar el uso de los medios establecidos para la gestión de solicitudes de información.	TIC Lideres de Procesos-Administración	Se realiza seguimiento Semestral	Se realizó seguimiento del primer Semestre
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Diseño, implementación y adopción del Programa de Gestión Documental (documentos archivísticos)	Implementación del PGD	TIC Lideres de Procesos-Administración	Seguimiento Semestral	Se viene organizado el archivo administrativo y se asignó responsable, en proceso la opción del programa de gestión documental
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Divulgar la información pública, que le permita su visualización o consulta a grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad y para niñas, niños y adolescentes.	Elaboración de formatos alternativos comprensibles.	Lideres de Procesos-Administración	Diseño de la página Web	No se ha ejecutado
Subcomponente 5 Monitoreo al Acceso de Información Pública	5.1 Seguimiento de control interno de gestión a las actividades propuestas dentro de cada subcomponente	Control a solicitudes recibidas, tiempo de respuesta, de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Apoyo Control interno de Gestión- lideres procesos	Semestral	Se está realizando el primer seguimiento del 2021

JESÚS EMILIO RINCÓN
Gerente

CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN
Control Interno



ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS



NOMBRE DE LA ENTIDAD:
SECTOR ADMINISTRATIVO:
DEPARTAMENTO:
MUNICIPIO:

ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO
 Salud
 Norte de Santander
 San José de Cúcuta



2021

SEGUIMIENTO 2

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Comunicaciones en redes facebook...	Insumos necesarios para la Rendición de Cuentas (recolección y análisis de la información)	Gobierno Digital-Planeación-Gerente	Marzo-Abril	Se realizó divulgación y comunicación
	1.2 Página Web				
	1.3 Comunicaciones Internas				
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 actividades realizadas por la Gerencia.	Desarrollo de la Rendición de Cuentas	Alta gerencia y Líderes de Dependencias	Abril	Se realizó en Abril la Rendición de Cuentas.
	2.2 Redes sociales (twitter, facebook, youtube e Instagram)				
	2.3 Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.				
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Divulgación y promoción de la Rendición de Cuentas.	Establecer una cultura ciudadana en la participación de rendición de cuentas	Gerencia- Planeación- Administración- Control Interno-TIC	Noviembre-Diciembre	En proceso
	4.1 Encuestas de Satisfacción y percepción del ciudadano.				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2 Consolidación y publicación del informe y retroalimentación				

JESUS EMILIO RINCÓN
Gerente

CRUZ MÓNICA SANABRIA G
 Contról Interno

 Gobernación de Norte de Santander	ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021	 HOSPITAL RUDESINDO SOTO
---	--	---

NOMBRE DE LA ENTID, Empresa Social del Estado ESE Hospital Mental Rudesindo Soto

SECTOR ADMINISTRATIVO - Territorial

DEPARTAMENTO: Norte de Santander

MUNICIPIO: San José de Cúcuta

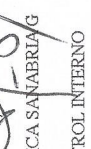
VIGENCIA 2,021

SEGUIMIENTO No. 2- 2021

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada	Seguimiento C.I	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1 Realizar Charlas con los usuarios y grupos de interés, sobre el nivel de satisfacción y percepción de los servicios que se prestan en la ESE HMRS.	Charlas de socialización	SIAU	Durante la vigencia	Se ha realizado Charla a pacientes y usuarios	
	2.1 Publicar en la pagina web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co los mecanismos de participación y los canales de atención al ciudadano	Registro de actualización pagina web			Durante la vigencia	Publicados
	2.2 Integrar el formulario de PQRSD al Sistema de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental			Enero a Junio	Se puede realizar las PQRDF a traves de la web
	2.3 Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzon de sugerencias -SIAU	Apoyo SIAU		Durante la vigencia	Está oprando el buzón
Subcomponente 3 Talento Humano	2.4 Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas medicas por la pagina web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co	Registros de asistencia a eventos			Se han realizado charlas	
	3.1 Charlas en temas relacionados con servicio al ciudadano y aspectos relacionados con, servicios, derechos y deberes del usuario.	Registros de asistencia a eventos	Apoyo SIAU		toda la vigencia	Se han realizado charlas
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1 Ajustar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos para personal discapacitado, niños, niñas y adolecentes, de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Diseñar	Apoyo SIAU		Cuentan con un Manual	
	5.1 Atender oportunamente los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que alleguen a la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Respuesta a los requerimientos	Apoyo SIAU Apoyo Control Interno de Gestión		Toda la vigencia	Realizan el procedimiento de respuesta a PQRDF
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.2 Realizar seguimiento a la atención oportuna de PQRSD y generar alertas a las áreas respecto a su respuesta.	Informes de seguimiento			Semestral	Control Interno realiza auditoria de Seguimiento

JESÚS EMILIO RINCÓN

 GERENTE

MÓNICA SANABRIA

 CONTROL INTERNO