

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| Nombre de la entidad | HOSPITAL SAN BLAS II NIVEL E.S.E |
| Sector Administrativo | Salud y Protección Social |
| Departamento: | Bogotá D.C |
| Municipio: | Bogotá D.C |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|---|--|---|---|---------------------------------|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégico | 1.1 Canalizar las quejas, denuncias y las irregularidades detectadas en la prestación del servicio de salud por violación de los derechos de los pacientes. | Quejas resueltas | Atención al usuario | Los jueves de cada semana |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Adecuar espacio físico para un call center | Call Center para asignación de Citas | Subgerencia administrativa, Planeación y Atención al Usuario, | 1 de Junio de 2016 |
| | 2.2 Crear un correo electrónico en la página web, para solicitud de citas. | correo electrónico en la página web, para solicitud de citas. | Planeación y Sistemas | 15 de Abril de 2016 |
| | 2.3 Elaboración del Protocolo de Atención a Poblaciones Prioritarias | Protocolo de Atención a Poblaciones prioritarias | Atención al Usuario y planeacion | 02 de Mayo de 2016 |
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 Contratación de 2 personas para manejo de digiturnos y filtro en fila | Contratación de 2 personas de Atención al Usuario | Contratación | 02 de Mayo de 2016 |
| | 3.2 Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | 1 Capacitación Semestral sobre Ética y Valores del Servidor Público y 1 Capacitación Semestral sobre Cultura de Servicio al Ciudadano | Talento Humano | Mayo y Noviembre de 2016 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 Asignación de Digiturnos para atención al Ciudadano | Asignación de 5 Digiturnos para atención al Ciudadano | Planeación y Sistemas y participación | 1 de Junio de 2016 |
| | 4.2 Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno | Carta de trato digno, actualizada y publicada en la pagina web y en las carteleras del Hospital - En folletos | Atención al Usuario y Comunicaciones | 1 de Agosto de 2016 |
| | 4.3 Elaboración de un formato para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y telefónica. | Formato para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y telefónica en el área de Atención al Usuario | Atención al Usuario y planeacion | 1 de Junio de 2016 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 Aplicación periódica de Encuestas que permita mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios , evaluar trimestralmente los resultados | Informes trimestrales de los resultados de encuestas socializados al nivel directivo y planes de mejora implementados. | Atención al Usuario y planeacion | Junio,septiembre y Dic. de 2016 |
| | 5.2 Elaboración de volantes para socialización de Deberes y Derechos incluyendo a la población con discapacidad auditiva | Volantes para socialización de Deberes y Derechos | Atención al Usuario y Comunicaciones | 01 de Julio de 2016 |