

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  |   |   |                                      |                       |
|---|---|---|--------------------------------------|-----------------------|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano   |   |   |                                      |                       |
| Subcomponente   | Actividades   | Meta o producto   | Responsable                          | Fecha programada      |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura administrativa y<br>Direccionamiento estratégico | 1.1 <i>Sistema de Información y Atención al Usuario</i>                   | Mantener activo el Sistema de Información y Atención al Usuario   | Gerencia- Lider SIAU                 | Todo el Año           |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención                  | 2.1 <i>Asistencia SIAU</i>  | Mantener activo el Sistema de Información y Atención al Usuario   | Gerencia- Lider SIAU                 | Todo el Año           |
|   | 2.2 <i>Carteleros con información actualizada</i>                         | Mantener Activas las carteleros y con información vigente   | Lideres de Proceso                   | Agosto a Diciembre    |
|   | 2.3 <i>Apertura y seguimiento a los Buzones de PQRFS</i>                  | Revisión semanal de buzones de PQRFS ubicados en las diferentes áreas de la Entidad                                 | Lider SIAU                           | Agosto a Diciembre    |
|   | 2.4 <i>Reuniones de Comité de ética</i>                                   | Realizar una reunión mensual del comité de ética  | Lider SIAU                           | Agosto a Diciembre    |
|   | 2.5 <i>Programas Radiales</i>   | Realizar dos programas radiales   | Lideres de Proceso                   | Agosto a Diciembre    |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento humano  | 3.1 <i>Capacitación en atención al Usuario</i>                            | Ejecución del plan de capacitaciones respecto a la atención al usuario  | Subgerente y Lider de Talento Humano | Agosto - Diciembre    |
|   | 3.2 <i>Inducción y reinducción</i>  | Todos los funcionarios que ingresan a la Entidad, reciban en la induccion la información necesaria de buen servicio | Lider de Talento Humano              | En caso de requerirse |
|   | 3.3 <i>Políticas de bientar social e insentivos de los funcionarios</i>   | Ejecución del plan de bienestar e insentivos  | Subgerente y Lider de Talento Humano | Agosto a Diciembre    |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental                                   | 4.1 <i>Revisión de procesos y procedimientos</i>                          | Procesos y procedimientos revisados   | Lideres de Proceso y Calidad         | Agosto y septiembre   |
|   | 4.2 <i>Actualización de procesos y procedimientos Area asistencial</i>    | 90%Procesos y procedimientos actualizados   | Lideres de Proceso y Calidad         | diciembre             |
|   | 4.3 <i>Actualización de procesos y procedimientos Area administrativa</i> | 70%Procesos y procedimientos actualizados   | Lideres de Proceso y Calidad         | diciembre             |
|   | 4... <i>Socialización de Procesos y procedimientos actualizados</i>       | Socializar el 100% de procesos actualizados   | Lideres de Proceso y Calidad         | diciembre             |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Relacionamiento con el ciudadano                            | 5.1 <i>Comité de ética</i>  | Realizar una reunión mensual del comité de ética  | Lider SIAU                           | Agosto a Diciembre    |
|   | 5.2 <i>Mantener activo el Comité de usuarios</i>                          | Realizar una reunión en lo que resta del año  | Lider SIAU                           | Octubre               |
|   | 5.3 <i>Encuestas de satisfaciion del servicio</i>                         | Realizar de manera permanente en los servicios de la Institución  | Lider SIAU                           | Agosto a Diciembre    |
|   | 5... <i>Encuestas externas de satisfacción</i>                            | Recepcionar resultados encuestas realizadas por las EPS   | Lider SIAU                           | Agosto a Diciembre    |

