

 República de Colombia MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA Empresa Social del Estado NIT.899.999.092-7  PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE REPRESENTANTE LEGAL: RAUL HERNANDO MURILLO MORENO NOMBRE PLAN DE ACCIÓN: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA: 2014												
MECANISMO	LINEAMIENTOS	ACTIVIDADES	PERIODO 2014				RESPONSABLES	PUNTO CONTROL	SEGUIMIENTO - ABRIL DE 2014		SEGUIMIENTO - AGOSTO DE 2014	
			1	2	3	4			Porcentaje de cumplimiento	ANÁLISIS	Porcentaje de cumplimiento	ANÁLISIS
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Enviar al área de gestión comercial y comunicaciones, la nueva versión de la "GUÍA DEL USUARIO PARA LA ATENCIÓN EN SALUD EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA"	x				Gestor: Of. Calidad Cogestor: Gestión a Usuarios	Publicación en la página WEB	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		100%	Se envió el archivo a Amanada Trujillo y se entregaron 100 cartillas en físico al área de Mercados
		Actualizar el portafolio de servicios incluyendo lo relacionado con servicio ciudadano.		x			Gestor: Gestión comercial Cogestor: Gestión a Usuarios, Comunicaciones		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
		Verificar el contenido del portafolio en la participación ciudadana.			x		Gestor: Gestión a Usuarios		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
	Implementar y optimizar procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano: Procedimientos de atención de Peticiones / Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias de acuerdo con la normatividad	Revisar oportunidades de mejora para el trámite de Asignación de citas.			x		Gestor: Gestión a Usuarios	Publicación en la página WEB y SUIT 3.	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	Se cambió la forma de asignación de citas de oncología, que a partir del 1 de mayo se hace a través del call center. Se levantó la descripción de la actividad para la asignación de las citas de radioterapia.
		Revisar oportunidades de mejora para el trámite de Solicitud del certificado de defunción			x		Gestor: Grupo Vigilancia Epidemiológica		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
		Revisar oportunidades de mejora para el trámite de solicitud de información de la historia clínica			x		Gestor: Gestión documental Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera.		Actividad programada para III trimestre de 2014	100%	Se creó el correo para solicitar la copia de la historia clínica ya sea en medio físico o en medio magnético historiaclinica@incancer.gov.co Pero la copia de la historia clínica no se puede enviar por correo electrónico debido a la seguridad de la información ya que este documento esta bajo reserva legal. Se implementó también la entrega de la copia de historia clínica en medio magnético aplicando la política de cero papel en el INC.	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción de cara al ciudadano : Publicar los resultados de las encuestas de Satisfacción.	x	x	x	x	Gestor: Calidad Cogestor: Comunicaciones	Publicación en la página WEB	100%	En página web institucional se publicaron los resultados de las encuestas de satisfacción del primer trimestre de 2014. Se aplicaron 1,073 encuestas, el promedio primer trimestre fue de 81,38% http://www.cancer.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=458&conID=772	100%	Información publicada en página web, nivel de satisfacción 1 semestre de 2014, promedio primer semestre de 83,5 % http://75.126.65.106/~incancer/instituto/images/pdf/GESTION-DE-CALIDAD/informes%20gestion%20calidad/Encuestas%20satisfaccion%20primer%20semestre%202014.pdf
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Actualizar las necesidades y expectativas de los pacientes oncológicos y sus familias: Desarrollo de grupos focales y consolidación de resultados.	x				Gestor: Calidad	Informe de necesidades y expectativas de usuarios INC	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		50%	Se planifico la ruta metodologica para la identificación de necesidades y expectativas en 3 grupos focales los cuales fueron convocados en el mes de agosto y los resultados de presentarán en el mes de octubre.
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:	Publicar el decálogo de derechos y deberes institucionales y medios para garantizarlos	x				Gestor: Calidad Cogestor: Comunicaciones	Publicación en la página WEB	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		100%	Se publicó en pagina web http://www.cancer.gov.co/~incancer/instituto/home-pacientes
	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	Definir los tiempos de entrega de los trámites (asignación de citas)			x		Gestor: Gestión a Usuarios Cogestor: Subdirección Médica	Sistema de Información - SAP Página Web y la SUIT 3	Actividad programada para ejecutar a partir de octubre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de octubre de 2014	
	Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Publicar los requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	x				Gestor: Gestión a Usuarios Cogestor: Comunicaciones	Publicación en áreas visibles del INC	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		100%	Se publicó en la página WEB el manual del usuario http://75.126.65.106/~incancer/instituto/procesos/pacientes/instructivos/archivos/manual_final.pdf en donde se puede consultar como hacer uso de los servicios del INC y los derechos y deberes de los pacientes http://www.cancer.gov.co/~incancer/instituto/home-pacientes
	Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.										
	Horarios y puntos de atención.	Publicar los tiempos de entrega de los resultados a los usuarios de los diferentes servicios	x				Gestor: Coordinadora consulta externa	Publicación en la página WEB	100%	Se realizó análisis de los tiempos de entrega de los resultados a los usuarios de los diferentes servicios; el documento fue publicado en página web institucional.	100%	Se realizó análisis de los tiempos de entrega de los resultados a los usuarios de los diferentes servicios; el documento fue publicado en página web institucional.
	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Actualización de los trámites y servicios en la Página Web		x			Gestor: Comunicaciones	Publicación en la página WEB	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
	Ejecutar obras de reordenamiento cuarto piso y TAMO		x				Gestor: Grupo Area Gestion Ambiental Y Hotelera Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera	Informes de ejecución de M2 de reordenamiento del macroproyecto de infraestructura. Informes de ejecución presupuestal del macroproyecto de infraestructura	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014	Actualmente la actividad correspondiente a contratar los diseños y estudios técnicos necesarios para poder ejecutar la obra de reordenamiento de 4 piso hospitalización costado nor-occidental se encuentra en etapa contractual. La obra correspondiente a tammo tiene un avance a la fecha de 26,61% , con fecha de culminación para el 26 de mayo de 2014 y una posible prorroga en tiempo de 2 meses mas.	50%	La obra TAMO fue adicionada en tiempo por tres (3) meses, la obra tiene un avance de acuerdo al reporte de la interventoría del 75%. En lo relacionado con los estudios y diseños del 3º y 4º piso costado nororiental y suoriental fueron entregados los diseños y en este momento se está adelantando la etapa precontractual
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Actualizar macroproyecto de infraestructura	x				Gestor: Grupo Area Gestion Ambiental Y Hotelera Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera	Documento actualización macroproyecto de infraestructura	100%	Esta actividad se realizó en el mes de abril de 2014	100%	El macroproyecto de infraestructura fue actualizado en el mes de abril de 2014
		Diseñar un plan de mitigación del uso y movilidad de los ascensores	x				Gestor: Gestión de la Infraestructura Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera	Plan de mitigación diseñado	100%	Esta actividad se realizó en el mes de febrero de 2014 y actualmente se encuentra vigente	100%	Esta actividad se realizó en el mes de febrero de 2014 y actualmente se encuentra vigente
		Reordenamiento y Reforzamiento Estructural (obra cuarto piso hospitalización ala nororiental, incluye elementos para el reforzamiento)	x				Gestor: Gestión de la Infraestructura Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera	Obra elaborada	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		25%	Se tiene contemplado que la obra de 3º y 4º piso costado nororiental y suoriental fueron entregados los diseños y en este momento se está adelantando la etapa precontractual, incluyendo el reforzamiento estructural
		Reordenamiento y Reforzamiento Estructural (Estudios y diseños puentes metálicos conectores y puntos fijo para unir edificio de hospitalización)			x		Gestor: Grupo Area Gestion Ambiental Y Hotelera Cogestor: Subdirección Administrativa y Financiera	Estudios y diseños elaborados	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	

 República de Colombia MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA Empresa Social del Estado NIT.899.999.092-7  PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTIDAD: INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE REPRESENTANTE LEGAL: RAUL HERNANDO MURILLO MORENO NOMBRE PLAN DE ACCIÓN: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CUIDADANO VIGENCIA: 2014												
MECANISMO	LINEAMIENTOS	ACTIVIDADES	PERÍODO 2014				RESPONSABLES	PUNTO CONTROL	SEGUIMIENTO - ABRIL DE 2014		SEGUIMIENTO - AGOSTO DE 2014	
			1	2	3	4			Porcentaje de cumplimiento	ANÁLISIS	Porcentaje de cumplimiento	ANÁLISIS
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Proyecto de Aprendizaje en Equipo PAE "Atención al Cliente y Humanización del Servicio"; Capacitar a todo el personal planta, contratistas y tercerizados en Humanización				x	Gestor: Desarrollo del Talento Humano	Porcentaje de ejecución (PAE)	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Adaptar los protocolos de atención al ciudadano propuestos por el PNSC	x				Gestor: Gestión a Usuarios	Protocolo de atención al ciudadano adoptado.	Actividad programada para ejecutar a partir de mayo de 2014		70%	Se adaptaron los protocolos de atención, actualmente están en revisión de jurídica y gestión humana para su aprobación y posterior publicación y divulgación.
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	Implementar un sistema único de tratamientos de requerimientos del ciudadano con interfaces con correspondencia, página Web, buzones, redes sociales y denuncias (nuevo software de Calidad Modulo PQRSO)				x	Gestor: Gestión a usuarios y Calidad Cogestor: Gestión documental y correspondencia, Comunicaciones y Gestión de la tecnología	Software de calidad y pagina Web	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	Se gestionó y se desarrollo el modulo de PQRSO del software de calidad, actualmente esta en espera de su implementación en el INC.
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Documentar los controles en los procedimientos relacionados para accesibilidad.				x	Gestor: Gestión de la Infraestructura Cogestor: Gestión a Usuarios	Procedimiento actualizado en SIAPINC	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	El 23 de abril se envió al grupo de mantenimiento un correo informando sobre la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 que regula la accesibilidad al edio físico
		Realizar evaluación de la señalización actual del INC teniendo en cuenta el cumplimiento con el Programa Nacional De Servicio Al Ciudadano Desplazamiento Nacional De Planeación				x	Gestor: Gestión de la infraestructura Cogestor: Comunicaciones	Informe de evaluación de la señalización	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
		Realizar plan de necesidades para la señalización institucional				x	Gestor: Gestión de la infraestructura Cogestor: Comunicaciones	Plan de necesidades del resultado de la evaluación de la señalización	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	
		Realizar un diagnóstico de área física disponible para las diferentes consultas	x				Gestor: Gestión de la Infraestructura Cogestor: Coordinadora consulta externa	Documento diagnóstico	0%	Actividad reprogramada para próximo trimestre.	0%	Se realizó una verificación por parte de calidad, infraestructura y el arquitecto contratista, para verificar los requisitos de la norma de habilitación, para dar cumplimiento con la normatividad, pero no se ha realizado el estudio puntual, es necesario reprogramar fecha de ejecución para próximo cuatrimestre.
		Elaborar plan de contingencia para mejorar los espacios en donde funciona las consultas	x				Gestor: Gestión de la Infraestructura Cogestor: Coordinadora consulta externa	Plan de contingencia elaborado	0%	Actividad reprogramada para próximo trimestre.	0%	Se tiene previsto en el proyecto del nuevo edificio de consulta externa, se están levantando los análisis correspondientes, para los consultorios a nivel general, en el edificio actual se está adelantando un proceso para contratar las adecuaciones que cumplan con las normas de habilitación.
	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Hacer levantamiento y clasificación de la Información para tener un referente unico para dar respuesta por los diferentes canales de atención.				x	Gestor: Gestión a Usuarios, Cogestor: Calidad, Gestión Documental y Correspondencia y Comunicaciones	Informe final de la información para el ciudadano	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	Con el desarrollo del módulo de calidad de PQRSO se buscó articular los diferentes canales.
		Publicar la información en la página Web para consulta y seguimiento del ciudadano	x	x	x	x	Gestor: Comunicaciones	Publicación en la pagina WEB	100%	Se publica en la página web los programas institucionales de televisión y radio en el primer trimestre del año en curso, de esta manera se le brinda al ciudadano la posibilidad de conocer más acerca del cáncer y el que hacer de la institución. Así mismo en la página web se mantiene permanentemente los enlaces a las redes sociales las cuales funcionan como medio de comunicación directa con el ciudadano.	100%	Se sigue manteniendo publicada información oportuna al ciudadano, como son los recientes programas de tv y radio, así como los enlaces que conducen a las redes sociales, canal por el cual el ciudadano puede consultar, opinar, aprender y enterarse de todo lo relacionado con el cáncer, la investigación y la docencia, ejes pilares de la institución.
										Se elaboró el manual de quejas y reclamos el cual se encuentra en revisión por la oficina de calidad para su publicación.	100%	El manual se encuentran en el SIAPINC AOG-P01-M-01 Manual de Quejas, Peticiones, Reclamos, Sugerecias, Solicitud de Información, Denuncias de Actos de Corrupción
D. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	DEFINICIONES	Crear un manual para el tratamiento de PQRSO teniendo en cuenta el numeral IV Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	x				Gestor: Gestión a Usuarios Cogestor: Calidad y Planeacion	Manual para el tratamiento de PQRSO	100%		100%	
	GESTION	Solicitar el ajuste al procedimiento Servicio no Conforme				x	Gestor: Calidad	Documento ajustado en SIAPINC	Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014		Actividad programada para ejecutar a partir de septiembre de 2014	Se realizo el ajuste al procedimiento en el nuevo software (SIAPINC cuatro), para el modulo de servicio no conforme, quedando pendiente la actualización en la documentación del procedimiento.
		Publicar la información en la página Web para consulta y seguimiento del ciudadano	x	x	x	x	Gestor: Comunicaciones	Publicación en la pagina WEB	100%	Trimestralmente se publica en página web institucional el análisis de quejas: http://www.cancer.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=524&ccidIT=937	100%	Se publica en página web institucional el análisis de quejas y reclamos: http://www.cancer.gov.co/~incancer/instituto/conten/gestion-de-calidad-informes
TOTAL									78%		76%	

Responsables:

Subdirección Administrativa y Financiera
Coordinación Grupo Gestión a Usuarios
Coordinación Grupo de Vigilancia Epidemiológica
Coordinación Grupo Area de Archivo y Gestión Documental
Jefe Oficina de Planeación y Sistemas
Coordinación Grupo Area Ambiental y Hotelera
Profesional de Comunicaciones y Eventos
Asesor de la Calidad
Coordinación Consulta Externa
Coordinación Grupo Area Gestión de la Tecnología
Coordinación Grupo Area del Desarrollo del Talento Humano