



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2019

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Nicolás Albeiro Duque Cano
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín

Enero

2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2019	
Elemento Organizacional Evaluado:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2019
Unidad Administrativa Evaluada	Dependencias responsables de las actividades en los diferentes Componentes del PAAC 2019
Equipo seguimiento Oficina de Control Interno y Evaluación	Adolfo Marulanda Calle
Fecha seguimiento	Vigencia 2019
Fecha de publicación:	Enero 14 de 2020

1. Evaluación
<p>1.1. Objetivo: Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2019 de la ESE Metrosalud.</p>
<p>1.2. Alcance: La evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2019 de la ESE Metrosalud.</p>
<p>1.3. Criterios de la evaluación:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Metrosalud 2019 • Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 • Ley 1474 de julio 12 de 2011 • Decreto 124 de 2016 • Ley 1712 de 2014 • Decreto 103 de 2015 • Decreto 3564 de 2015 • Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2, adoptado mediante Decreto 112 de 2016

<p>2. Resultados del seguimiento: De acuerdo al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2015, el nivel de cumplimiento del Plan se medirá de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento así:</p>		
0 a 59% es	Zona baja	Rojo
De 60 a 79% es	Zona Media	Amarillo
De 80 a 100% es	Zona Alta	Verde

3. Análisis de la información: De acuerdo al cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2019 por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **91%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %).

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2019 por componente:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO PAAC 2019 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACION					
Fecha de seguimiento:	Enero de 2020				
Componente	Actividades programadas para ejecutar en la vigencia 2019	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte al 31 de diciembre de 2019
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	5		1	92%
Componente 2: Racionalización de trámites	7	7			100%
Componente 3: Atención al ciudadano	10	5	1	4	75%
Componente 4: Rendición de cuentas	13	13			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	8	7	1		87%
Cumplimiento	44	37	2	5	91%

Componente 1: Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 92%.
- Del total de las siete actividades programadas, cinco se cumplieron al 100%, la actividad – Actualizar el mapa de riesgos de corrupción logro un avance del 50%, situación que obligo a reprogramar para la próxima vigencia la actividad de seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción, por falta de actualización del mapa.

- Para la próxima vigencia se espera articular en el aplicativo ALMERA todo el componente de gestión del riesgo de corrupción.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 100%.
- El total de las siete actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC.
- Se avanzó en la implementación de la entrega de los resultados de laboratorio mediante correo electrónico, logrando que una vez se tome la muestra se envíe mensaje electrónico con el instructivo y contraseña para su consulta en el sitio web resultados.metrosalud.gov.co, para este procedimiento es necesario que el usuario realice la actualización de datos (correo electrónico) para lo cual se crearon instructivos que facilitan la operación.

Componente 3 Atención al Ciudadano.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 75%, ubicándose este resultado en una zona media (amarilla) con el más bajo cumplimiento del PAAC.
- En este componente se evidenció que solo el 50%, es decir cinco de las diez actividades se cumplieron al 100%, cuatro de las actividades equivalentes al 40% presentaron avances parciales en su ejecución; una actividad no presentó avance en la vigencia 2019.
- El mayor porcentaje de incumplimientos se dio en la Actividad relacionada con la implementación del Acuerdo 330 de 2017, lo cual por su importancia se detalla a continuación:

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas para la	Actividad des cumplida	% avance	Observaciones
Implementar el Acuerdo 330 de 2017 por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la ESE Metrosalud	Instructivo de derechos de petición elaborado, formalizado y divulgado en todas las Unidades Administrativas. Esto incluye las definiciones de los canales de recepción y su difusión a los ciudadanos.	PU Participación Social Auxiliar Administrativa CAD PU Comunicaciones	01/02/2019 - 31/03/2019	X		75%	Se cuenta con el Instructivo Respuesta a Derechos de Petición PA 07 IN 71 con fecha 01/10/2019. Objetivo: Responder oportunamente los derechos de petición con el fin de cumplir con los requerimientos normativos y satisfacer las necesidades de los peticionarios frente al acceso a la información. Pendiente ejecutar las actividades de formalización y divulgación en las unidades administrativas y demás personal de la ESE que interviene en el proceso. Ver soporte en ruta ALMERA https://sgi.almeraim.com/sgi/seccion es/index.php?a=documentos&opcion=ver&actual&documentoid=10245&hl=peticion#
	Matriz de trámites elaborada para direccionar lo derechos de petición y solicitudes de información	Técnico Operativo Gestión Documental	01/02/2019 - 31/03/2019	X	X	100%	se cuenta con cuenta actualmente con la Matriz de Trámites Internos, publicada en el aplicativo Almera. Ver soporte en ruta ALMERA https://sgi.almeraim.com/sgi/lib/php/ descargar.php?token=2291d399f36d059f5d96180ff18b7447&archivoid=3742
	Flujos de trabajo implementados en Sevenet	Dirección Sistemas de Información	01/03/2019 - 30/04/2019	X		50%	Se tienen definidos los flujos a implementar en la plataforma de sevenet. Pendiente iniciar con el proveedor de la herramienta la ejecución del total de los 22 tipos de trámites, solo se han iniciado algunos específicos.
	Capacitación a los equipos responsables de la implementación del instructivo y en la herramienta tecnológica	Oficina Asesora Jurídica, Técnico Operativo Gestión Documental	01/05/2019 - 30/06/2019	X		0%	Esta actividad no se ha cumplido, se cuenta con el Instructivo Respuesta a derechos de petición. Pendiente el inicio de la capacitación a los responsable de participar en el proceso.
	Análisis y factibilidad de la implementación del área de atención al usuario, funciones y perfiles requeridos para ello	Dirección Talento Humano y Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/06/2019 - 31/08/2019	X	X	100%	Después de revisados los pasos para la implementación del área de atención al usuario, se considera que no es viable la creación de la estructura administrativa. Se definen las funciones específicas para los cargos ya existente con el fin de cumplir con los requerimientos del SIAU y el trámite de derechos de petición. Ver anexo con soporte: Acta comité de gerencia - Diciembre 2019.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 100%.
- El total de las trece actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC.

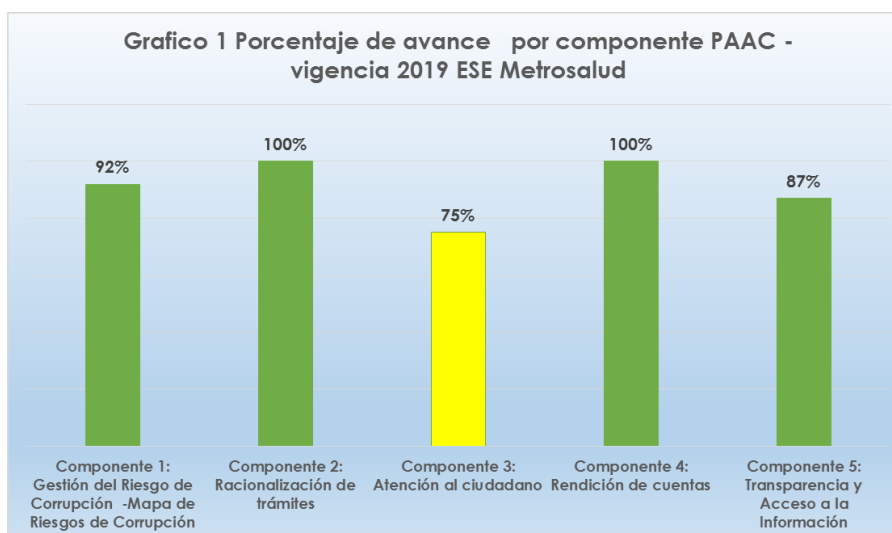
Componente 5 Transparencia y Acceso a la información.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 87%.
- Del total de las ocho actividades programas, seis se cumplieron al 100%, la actividad-Gestionar la respuesta a derechos de petición en los términos establecidos en la norma, no presentó ningún avance durante la vigencia 2019,

incumpliendo de igual manera la medición del indicador: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna.

- El cumplimiento de la matriz de información en el link de Transparencia de Metrosalud y llevada a cabo mediante el diligenciamiento del reporte ITA fue de 86 sobre 100 puntos, consiguiendo un aumento considerable teniendo en cuenta que para la vigencia 2018 fue de 64.

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC 2019



- Se observa para el componente 3 - Atención al Ciudadano, el menor porcentaje de avance con el 75%, se considera este resultado en una zona media (amarilla); el resto de componentes se sitúan en zona alta (verde), aunque solo se alcanzó el cumplimiento al 100 % en los componente de racionalización de trámites y rendición de cuentas.

4. Conclusiones y Recomendaciones:

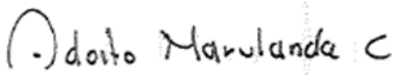
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2019 fue del **91%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, tendencia que se mantiene comparada con el año 2018.
- Del total de actividades programas del PAAC para la vigencia 2019, se alcanzó un 84% de ejecución de las actividades, un 11% de actividades se cumplieron parcialmente y un 5% correspondiente a dos actividades que no lograron avance en la vigencia.
- Los porcentajes de cumplimiento del 100% solo se lograron en los componentes de: Racionalización de Trámites y Rendición de cuentas; los componentes de Gestión del

Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos y Transparencia y Acceso a la Información aunque se ubican en zona verde (alta), solo alcanzan el 92% y 87% respectivamente, el componente Atención al Ciudadano fue el menor cumplimiento solo con un 75%.

- Aunque se tiene definido el contexto interno de los riesgos de corrupción y se formuló el plan de trabajo con los líderes de los procesos expuestos, al 31 de diciembre de 2019 no se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la ESE, del cumplimiento de esta actividad, depende el monitoreo a la gestión de los riesgos y la medición de la efectividad a los controles establecidos.
- En el componente racionalización de trámites, se realizó la medición de la percepción de los usuarios frente al trámite de solicitud de citas por medio de la página web en el último trimestre de 2019; se recomienda de acuerdo a los resultados formular un plan de mejoramiento que permita garantizar mayor accesibilidad, oportunidad y satisfacción del usuario frente a la gestión del trámite.
- Fortalecer los equipos de trabajo y las funciones establecidas para los mismos como responsables de la formulación, desarrollo, despliegues, seguimiento y monitorización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus diferentes componentes de acuerdo a lo establecido en la Resolución 466 de 2016, con el fin de implementar acciones en la ESE que permitan mejorar los tramites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y pasos; así mismo generar esquemas no presenciales de acceso que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario.
- La matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) para el periodo 2019 - Semestre 2 con fecha del 30/08/19, arrojó un resultado de nivel de cumplimiento de 86/100 puntos para el periodo evaluado, incumpliendo la meta del indicador planteado de 90 puntos. Se recomienda fortalecer los temas relacionados con: Datos abiertos, defensa judicial, contratación y solicitudes de información.
- No se cuenta en la ESE con la trazabilidad que permita garantizar de manera efectiva el seguimiento y control a las peticiones formuladas por los usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 330 de 2017.
- Se recomienda iniciar con una prueba piloto para la implementación del Instructivo: Respuesta a Derechos de Petición PA 07 IN 71 con fecha 01/10/2019, cuyo objetivo es responder oportunamente los derechos de petición con el fin de cumplir con los requerimientos normativos y satisfacer las necesidades de los peticionarios frente al acceso a la información; la prueba piloto permitiría iniciar gradualmente la implementación, corregir las fallas que se presenten en el proceso, socializar al personal que participa y finalmente cumplir con un derecho fundamental consagrado en el Constitución Política.
- Durante el seguimiento se observó que algunas actividades donde se establecen dos o más áreas responsables del cumplimiento de una acción, no desarrollan dichas

tareas de manera conjunta, no se logra dar cumplimiento oportuno y de manera efectiva a la actividad propuesta.

- Se recomienda genera un plan de trabajo con un equipo multidisciplinario con alta capacidad resolutive que realice el seguimiento a la implementación del Acuerdo 330 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la ESE Metrosalud.
- Se recomienda fijar para la próxima vigencia una actividad específica que permita formular una estrategia de atención al ciudadano al interior de la ESE para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del estado y a sus derechos, además que se buscaría dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, que establece en su Artículo 76: *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
- La Oficina de Control Interno y Evaluación durante la vigencia del año 2019, realizó el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, quedando como resultado un total de tres de Informes generados cuatrimestralmente con sus respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones.

<p>Elaborado por: Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: Enero 14 /2020</p> 
<p>Aprobado por: Nicolás Albeiro Duque Cano Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: Enero 14 / 2020</p> 