



## **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE 2020**

Adolfo Marulanda Calle

### **Oficina de Control Interno y Evaluación**

Nicolás Albeiro Duque Cano  
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín  
Mayo  
2020

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE AÑO 2020	
Elemento Organizacional Evaluado:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2020
Unidad Administrativa Evaluada	Dependencias responsables de las actividades en los diferentes Componentes del PAAC 2020
Equipo seguimiento Oficina de Control Interno y Evaluación	Adolfo Marulanda Calle
Fecha seguimiento	Vigencia 1 Cuatrimestre 2020
Fecha de publicación:	Mayo 15 de 2020

**1. Evaluación**

**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 2020/1 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud.

**1.2. Alcance:** La evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2020/1 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud.

**1.3. Criterios de la evaluación:**

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Metrosalud 2020
- 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

**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:

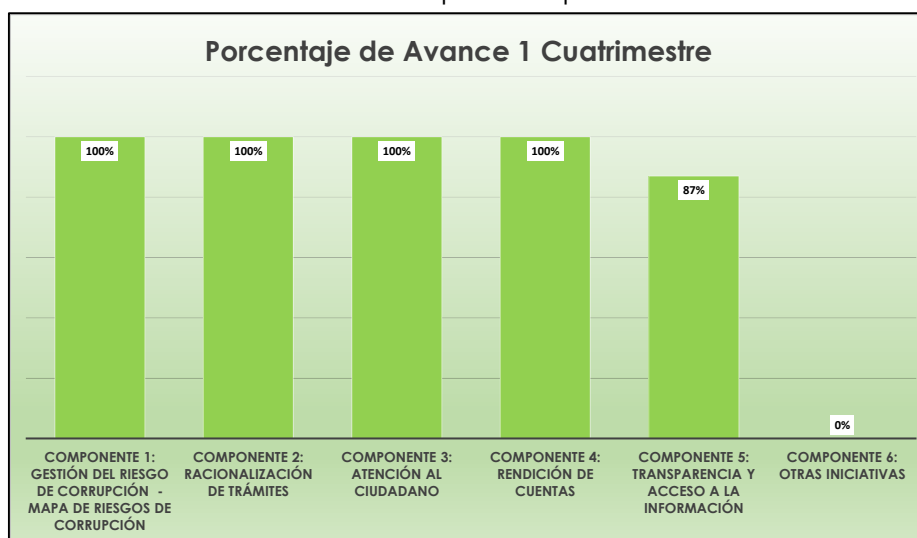
0 a 59% es	Zona baja	Rojo
De 60 a 79% es	Zona Media	Amarillo
De 80 a 100% es	Zona Alta	Verde

**3. Análisis de la información:** De acuerdo al cuadro 1.Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2020/1 Cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **97%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %). El componente 5 Transparencia y Acceso a la información alcanzo el porcentaje de avance más bajo con un 87%.

**Cuadro 1.** Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2020/1 Cuatrimestre por componente:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO PAAC 1 CUATRIMESTRE 2020 Enero - Abril OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN					
Fecha de seguimiento:	mayo de 2020				
Componente	Actividades programadas para ejecutar en la vigencia 1 cuatrimestre 2020	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte al 30 de abril de 2020
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	4	4			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	4	4			100%
Componente 3: Atención al ciudadano	4	4			100%
Componente 4: Rendición de cuentas	10	10			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	5	4		1	87%
Componente 6: Otras iniciativas					
<b>Cumplimiento</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>97%</b>

**Grafica 1 –** Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2020/1 Cuatrimestre por componente:



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

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- Del total de las cuatro actividades programas, todas se cumplieron al 100%, fue necesario reprogramar la actividad: Divulgar el mapa de riesgos de corrupción a través de medios institucionales establecidos (aplicativo de sistema integrado de gestión, Mail Master, Despliegue Institucional PAAC y boletines electrónicos) para el 30 de junio debido a las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
- Se presentó en el despliegue institucional del mes de Febrero el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, además de la Política de Gestión de Riesgos actualizada, se alcanzó un total de 1455 participantes (92% cobertura) y un 92% de grado de conocimiento en la evaluación realizada.
- Se encuentra publicado el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la ESE Metrosalud de acuerdo a lo establecido en el componente 1- Gestión del Riesgo de Corrupción.

### **Componente 2 Racionalización de Trámites.**

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- El total de las cuatro actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC.
- Se definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2020: La asignación de citas de ginecología para consulta de Alto riesgo obstétrico y Rayos x en CISAMF.

### **Componente 3 Atención al Ciudadano.**

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- El total de las cuatro actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC.
- Se lograron avances significativos en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información ESE Metrosalud en el aplicativo Sevenet.

#### **Componente 4 Rendición de Cuentas.**

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- El total de las diez actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC 2020.

#### **Componente 5 Transparencia y Acceso a la información.**

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 87%.
- Del total de las cinco actividades programas, cuatro se cumplieron al 100%, fue necesario reprogramar la actividad: 6 Vídeos subtítulos para población con discapacidad auditiva elaborados y publicados en las pantallas de las Unidades Hospitalarias para el 30 de junio debido a las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
- La actividad: Informe de derechos de petición elaborado y presentado al Comité de Gestión de Desempeño, se cumplió parcialmente con un 50%.
- El indicador formulado: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna, alcanzo un resultado del 89% de una meta del 100%
- El cumplimiento de la matriz de información en el link de Transparencia de la ESE 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.

## Cuadro 2. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2020/1 Cuatrimestre componente Transparencia y Acceso a la información:

Actividades	Meta-Producto	Responsable	Actividades programadas para la vigencia	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Publicar y actualizar acorde con la Matriz de Autodiagnóstico y plazos para cada tema, la información en la página web	Información definida en la Matriz de Autodiagnóstico, publicada en la página web en el link de transparencia en los plazos establecidos	Jefes de Unidades Administrativas Grupo Apoyo Comunicaciones	X	X	96%	Se cuenta con el reporte de cumplimiento de la matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) para el periodo 2019 - Semestre 2 con fecha del 30/08/19 de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, con un resultado de nivel de cumplimiento el 86/100 puntos para el periodo evaluado. Incumpliendo la meta del indicador planteado de 90 puntos. Se plantean acciones para el cumplimiento con acciones para el año 2020 fortaleciendo la implementación de los temas: Datos abiertos, defensa judicial, contratación y solicitudes de información. <b>Ver soporte Ruta: metrosalud- auditorias2020 - anticorrupcion2020-evidencias-componente5-transparencia/matriz detallada y rendida a la Procuraduría General de la Nación</b>
Gestionar la respuesta a derechos de petición en los terminos establecidos en la norma	Respuesta oportuna al 100% de derechos de petición	Técnico Operativo CAD	X	X	89%	El resultado de indicador: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna fue del 89%.Correspondiente a la medición comprendida entre los meses de febrero y marzo de 2020, ya que la implementación se inició en febrero y los radicados en abril no tienen el vencimiento de los terminos de tiempo. No se cumple la meta del 100%. Ver evidencia en Ruta: <b>metrosalud- auditorias2020 -anticorrupcion2020-1cuatrimestre-evidencias-componente-transparencia</b>
Revisar el listado de información clasificada y reservada y la tabla de control de acceso	Índice de información clasificada y reservada actualizado, adoptado y publicado	Técnico Operativo CAD				Actividad programada para el tercer cuatrimestre de 2020
Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Grupo Apoyo Comunicaciones Técnico Operativo CAD				Actividad programada para el tercer cuatrimestre de 2020
Actualizar de forma sistematica el inventario de activos de información	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página web	Técnico Operativo CAD				Actividad programada para el tercer cuatrimestre de 2020
Elaborar videos subtítulados con información de hábitos de vida saludables con discapacidad auditiva	6 Vídeos subtítulados para población con discapacidad auditiva elaborados y publicados en las pantallas de las Unidades Hospitalarias	Grupo Apoyo Comunicaciones				Se reprograma la actividad para el mes de Junio de 2020, debido a las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
Elaborar informe de derechos de petición que incluya el número de solicitudes recibidas y el tiempo de respuesta a cada solicitud	Informe de derechos de petición elaborado y presentado al Comité de Gestión de Desempeño	Técnico Operativo CAD	X	X	50%	Se cuenta con la matriz de seguimiento a respuestas de derechos de petición del periodo Febrero - Marzo 2020, el cual permite la trazabilidad y el seguimiento a cada radicado; pendiente la fecha de reunion del comité de Gestion y Desempeño Institucional el cual hasta la fecha no se ha reunido.Ver evidencia en Ruta: <b>metrosalud- auditorias2020 - anticorrupcion2020-1cuatrimestre-evidencias-componente-transparencia</b>
Consolidar y generar el informe de uso de la plataforma	Informe de uso de la plataforma	Grupo Apoyo Comunicaciones y Dirección de Sistemas de Información	X	X	100%	Se presenta por parte del equipo de comunicaciones la información correspondiente al informe de uso de la plataforma de la ESE Metrosalud-Enero/Abril 2020, información obtenida de Google Analytics, herramienta que presenta la información sobre la página web con los informes periódicos: Número de visitas del sitio o de cada una de las páginas, duración de las visitas; datos sobre los visitantes como su ubicación, lenguaje, dispositivos y tecnologías usadas, su comportamiento dentro de nuestro sitio web. <b>Ver Ruta: metrosalud- auditorias2020 - anticorrupcion2020-1cuatrimestre-evidencias-componente-transparencia</b>
Evaluar el componente de transparencia y acceso a la información desarrolladas por la ESE Metrosalud	Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Jefe Oficina Control Interno y Evaluación	X	X	100%	Se realizó por parte del equipo de la Oficina de Control Interno y Evaluación de la ESE Metrosalud seguimiento del primer cuatrimestre del 2020 del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano. <b>Ver informe en <a href="http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion">http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion</a>.</b>
			5	4	87%	

#### 4. Conclusiones y Recomendaciones:

- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2020/1Cuatrimestre fue del **97%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación significativa comparada con el 82% alcanzado en la misma vigencia del año 2019.
- Del total de actividades programas del PAAC para la vigencia 2020/1Cuatrimestre, se alcanzó un 90% de ejecución de las actividades (27), un 7% se reprogramaron para el 30 de junio debido a las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19 (2), se cumplieron parcialmente un 3% de las actividades (1).
- Los porcentajes de cumplimiento del 100% se lograron en todos los componentes, excepto en el correspondiente a Transparencia y Acceso a la información con porcentaje de avance con el 87%.
- Se logró avanzar en las actividades formuladas del PAAA para el 1 cuatrimestre de 2020, a pesar de las contingencias presentadas a raíz de las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
- Se actualizó para la vigencia 2020 en la ESE el mapa de riesgos de corrupción, lo cual permite el monitoreo a la gestión de los riesgos y la medición de la efectividad a los controles establecidos, se recomienda para las próximas vigencias garantizar la divulgación del mapa de riesgos de corrupción a través de los diferentes medios institucionales establecidos (aplicativo de sistema integrado de gestión, Mail Master, Despliegue Institucional PAAC y boletines electrónicos).
- En el componente racionalización de trámites, la ESE definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2020: Asignación de citas de ginecobstetricia para consulta de Alto riesgo obstétrico y Rayos x en CISAMF; se recomienda generar el seguimiento y monitoreo al trámite racionalizado para la vigencia 2019: Entrega de los resultados de laboratorio clínico vía correo electrónico y formular mejoras de acuerdo a los hallazgos, debido a la importancia y sensibilidad del trámite dentro de los procesos establecidos en la ESE.
- Se recomienda establecer planes de trabajo para el equipo responsable 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

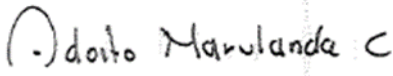



acciones que permitan dar cumplimiento de manera oportuna a las actividades planteadas en el Plan, así como el mejoramiento de los tramites institucionales a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y pasos para los usuarios.

- Se ha logrado avanzar en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información de la ESE Metrosalud en el aplicativo institucional Sevenet, se actualizó el Instructivo Respuesta a Derechos de Petición PA 07 IN 71 y las Instrucciones de Radicación de Derechos de Petición PA071575; se recomienda reforzar la divulgación en las todas las unidades administrativas teniendo en cuenta los cambios a nivel directivo que se han presentado en la ESE y la actual contingencia.
- El reporte de cumplimiento de la matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) para el periodo 2019 - Semestre 2 con fecha del 30/08/19 de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, arroja un resultado de nivel de cumplimiento el 86/100 puntos para el periodo evaluado, Incumpliendo la meta del indicador planteado de 90 puntos.
- Se cuenta con diagnóstico de las deficiencias y mejoramientos que se deben implementar para mejorar el nivel de cumplimiento de la matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información), como son: Datos abiertos, defensa judicial, contratación y solicitudes de información; se recomienda generar un monitoreo al cumplimiento de estas actividades con el lograr la meta de cumplimiento del 90%.
- El resultado del indicador: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna fue del 89%, correspondiente a la medición comprendida entre los meses de febrero y marzo de 2020, ya que la implementación se inició en febrero y los radicados en abril no tienen el vencimiento de los términos de tiempo; no se alcanza la meta del 100% propuesta, incumpliendo con los requerimientos establecidos en la ley para el tema.
- La matriz de seguimiento a respuestas de derechos de petición del periodo Febrero - Marzo 2020 permite ver la trazabilidad y el seguimiento a cada radicado recibido en la ESE; pendiente a la fecha de cierre de este seguimiento de la reunión del comité de Gestión y Desempeño Institucional para la presentación del informe y la oportuna toma de medidas que impacten y mejoren el proceso.



- Durante el seguimiento se evidenció que algunas actividades donde se establecen dos o más áreas responsables del cumplimiento de una acción, no se desarrollan dichas tareas de manera articulada, ni se alcanza el cumplimiento oportuno y de manera efectiva a la actividad propuesta.
- Se recomienda realizar seguimiento en un 100% 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 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 2020, programó dentro de su Plan Anual de Evaluaciones 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 un total de tres seguimientos cuatrimestralmente con sus respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones.

<p><b>Elaborado por:</b> Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: Mayo 15 /2020 </p>
<p><b>Aprobado por:</b> Nicolás Albeiro Duque Cano Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: Mayo 15 / 2020 </p>

