



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 CUATRIMESTRE 2020

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Nicolás Albeiro Duque Cano
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín
Septiembre
2020

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 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 2 Cuatrimestre 2020
Fecha de publicación	Septiembre 14 de 2020

1. Evaluación
1.1. Objetivo: Efectuar el seguimiento, 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 2020/2 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 2020/2 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

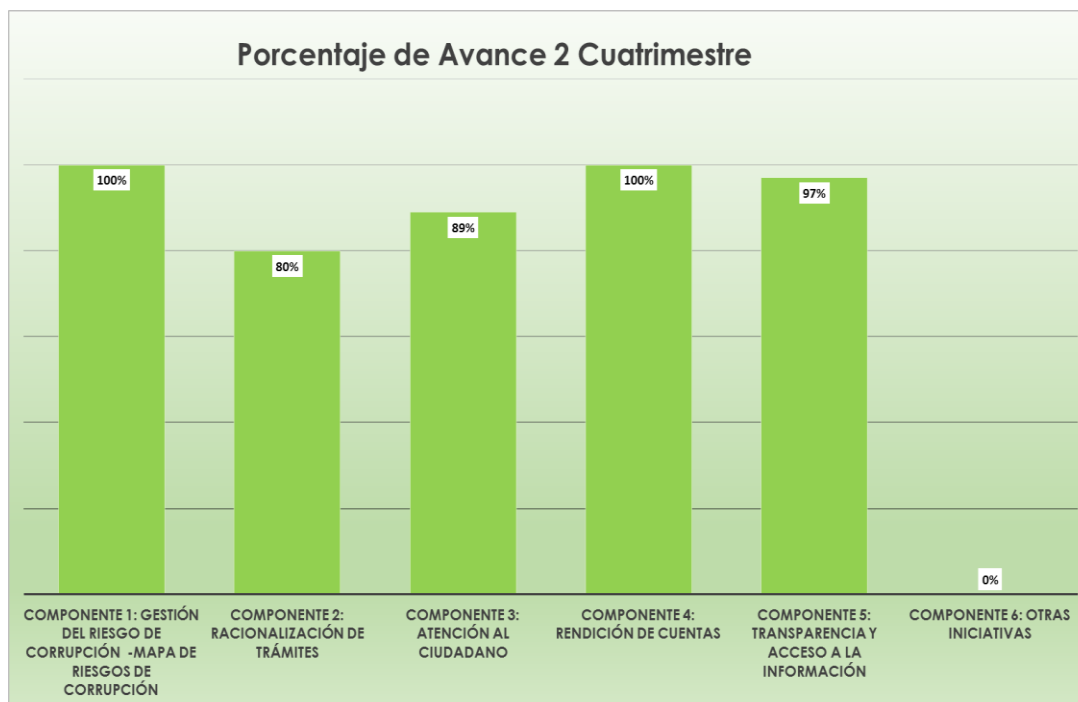
2. Resultados del seguimiento: De acuerdo al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2015 , el nivel de cumplimiento del Plan se medirá de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento así:			
	0 a 59% es	Zona baja	Rojo
	De 60 a 79% es	Zona 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 2020/2 Cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **93%** ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %). El componente 2 - Racionalización de Trámites alcanzó el porcentaje más bajo de avance con un 80%, seguido por el componente de Atención al Ciudadano con un 89% y finalmente el componente 4 de Transparencia y Acceso a la información alcanzó un porcentaje de avance de 97%; los demás componentes cumplen al 100%.

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2020/2 Cuatrimestre por componente:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO PAAC 2 CUATRIMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN					
Fecha de seguimiento:	Septiembre de 2020				
Componente	Actividades programadas para ejecutar en la vigencia 2 cuatrimestre 2020	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte al 31 de agosto de 2020
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	4	4			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	5	4			80%
Componente 3: Atención al ciudadano	9	8			89%
Componente 4: Rendición de cuentas	12	12			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	6	6			97%
Componente 6: Otras iniciativas	0				
Cumplimiento	36	34	0	0	93%

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2020/2 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 31 de agosto 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 3 cuatrimestre 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.
- Para el cierre del PAAC para la vigencia 2020 en el componente 1 queda pendiente desarrollar la actividad: Realizar seguimiento a los controles de los Riesgos de Corrupción contemplados en el Mapa, actividad que permitirá conocer la gestión del riesgo institucional y la efectividad de los controles establecidos.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de Agosto del 80%.
- Del total de las cinco actividades programas solo se cumplieron cuatro de acuerdo a lo proyectado en el PAAC con corte al segundo cuatrimestre del año.
- Se definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2020: La asignación de citas de ginecobstetricia para consulta de Alto riesgo obstétrico y Rayos x en CISAMF.
- Se programó evaluar la satisfacción del usuario con la gestión de los tramites aplicando una encuesta a una muestra aleatoria con corte al 30/06/2020, actividad no cumplida por parte de los responsables.

Componente 3 Atención al Ciudadano.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de agosto del 89%.
- Del total de las nueve actividades programas solo ocho se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC con corte al segundo cuatrimestre del año.
- No se cumplió por parte de los responsables – Directores de UPPS con el ejercicio propuesto para la formulación de los planes de mejoramiento para los ítems que no cumplieron el 70% de calificación en las encuestas de satisfacción por servicio y por sede.
- Se reprograma para el tercer cuatrimestre de 2020 la actividad: Realizar el curso virtual de Lenguaje claro del DNP para las trabajadoras sociales y Auxiliares Administrativos de Atención al Usuario en las UPSS; se notifican dificultades por parte del equipo de Participación Social para el acceso a las claves para realizar el curso.
- Se logró en este cuatrimestre la implementación de la herramienta para el acceso de los ciudadanos con el fin de hacer seguimiento al estado de sus PQR relacionadas con la prestación del servicio en línea.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de agosto del 100%.
- El total de las doce 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 31 de agosto del 97%.
- Del total de las seis actividades programas, cuatro se cumplieron al 100%, la actividad: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna, alcanzo un resultado acumulado del 88% 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, pendiente por parte de la Procuraduría General de la Nación definir la nueva fecha de publicación de la matriz actualizada.

4. Conclusiones y Recomendaciones:

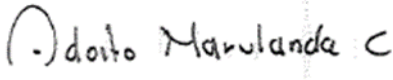
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2020/2 Cuatrimestre fue del **93%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación significativa comparada con el 87% alcanzado en la misma vigencia del año 2019.
- Del total de actividades programas del PAAC para la vigencia 2020/2 Cuatrimestre, se alcanzó un 94% de ejecución de las actividades (34), un 6% se reprogramaron para el 3 cuatrimestre debido a las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19 (2), no se cumplieron dos de las actividades, equivalentes al 6%.
- Los porcentajes de cumplimiento del 100% se lograron en todos los componentes, excepto en: Racionalización de Trámites con el porcentaje más bajo de avance con un 80%, seguido por el componente de Atención al Ciudadano con un 89% de avance y finalmente el componente 4 de Transparencia y Acceso a la información alcanzo un porcentaje de avance de 97%.
- Se logró avanzar en la mayoría de los componentes y las actividades formuladas del PAAA para el 2 cuatrimestre de 2020, a pesar de las contingencias presentadas a raíz de las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
- A pesar de lograr un nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2020/2 Cuatrimestre del 93% en la ESE, se hace necesario fortalecer algunos aspectos importantes de los componentes de: Atención al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información.

- Se ha avanzado en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información en el aplicativo Sevenet, además que se tienen establecidos los flujos de información con sus responsables, no obstante no se logra la respuesta oportuna al total de derechos de petición de acuerdo al indicador establecido (% de derechos de petición respondidos de forma oportuna, con una meta del 100%, logrando con corte al 31/08/20 un cumplimiento del 88%). Al cierre de este informe se tenían 25 respuestas pendientes de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- El incumpliendo con los requerimientos establecidos en la ley para las respuestas a los derechos de petición, se constituye como una falta disciplinaria según el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015: *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*
- A la fecha continua pendiente de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3315 de 2019, la creación y reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la ESE Metrosalud; en el cual se deberán presentar entre otros aspectos, los informes de derechos de petición que incluyan el número de solicitudes recibidas, tramitadas y los tiempo de respuesta a los tramites con el fin de formular alternativas para el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.
- Se recomienda fortalecer la divulgación y el acceso al módulo desarrollado por Sistemas de Información para el acceso en línea de los ciudadanos a hacer el ingreso y consulta al estado de las PQR relacionadas con la prestación de los servicios, como una estrategia de fortalecimiento de los canales virtuales de atención y respuesta a solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, considerando las restricciones de las atenciones presenciales debido a la pandemia COVID-19.
- De acuerdo a lo establecido en las Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el componente 3 de Atención al Ciudadano, este busca mejorar la calidad, el acceso a los trámites, servicios y la satisfacción de los ciudadanos, mediante acciones claves como: Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad, condición que actualmente no se cumple en la ESE; se ha recomendado por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación en los informes relacionados con el tema 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, así como el 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.*

- Frente a los informes de peticiones, quejas y reclamos presentados por la Oficina de Participación Social, se recomienda: Garantizar la oportunidad de la publicación en la página web institucional de acuerdo a lo establecido; asegurar que la medición de la satisfacción frente a los servicios prestados y la gestión de las PQRSD a nivel de la ESE busquen identificar oportunidades de mejoramiento y formular acciones correctivas que realmente impacten en la calidad, accesibilidad y oportunidad de la atención prestada a los usuarios, corrigiendo de manera efectiva la causas raíz de los problemas identificados.
- 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.
- Frente a la auditoría realizada por la Procuraduría General de la Nación a la información suministrada en el Aplicativo ITA por la ESE, la cual arrojó un informe con los hallazgos identificados y un resultado final de cumplimiento de: 80/100, se recomienda revisar las diferencias en las respuestas entre el autodiagnóstico y la auditoría, realizar las correcciones en los puntos en los cuales no se evidenció el cumplimiento de la Ley de Transparencia, con el fin de subsanar y presentar las mejoras en la medición ITA del presente año, la cual que se realizará en los próximos meses, buscando así mejorar el nivel de cumplimiento y lograr la meta en la próxima medición del 90% de acuerdo a lo establecido como meta en el indicador.
- Se recomienda nuevamente fortalecer con los responsables del cumplimiento de las actividades del PAAC el trabajo en equipo y la oportunidad en la entrega de la información requerida, así como de las evidencias del cumplimiento en la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de los componentes, lo anterior con el fin de realizar de acuerdo a la metodología el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación de los avances de las actividades en los tiempos establecidos en la norma, evitando sanciones.
- 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; en esta ocasión y dando cumplimiento al plan de trabajo se está entregando el informe correspondiente al segundo cuatrimestre acumulado al año 2020.

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