



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 2020

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Nicolás Albeiro Duque Cano
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín
Enero 2021

| INFORME DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 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 con corte al 31 de diciembre de 2020 |
| Fecha de publicación | Enero 18 de 2021 |

| 1. Evaluación |
|--|
| <p>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 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 2020 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 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 |

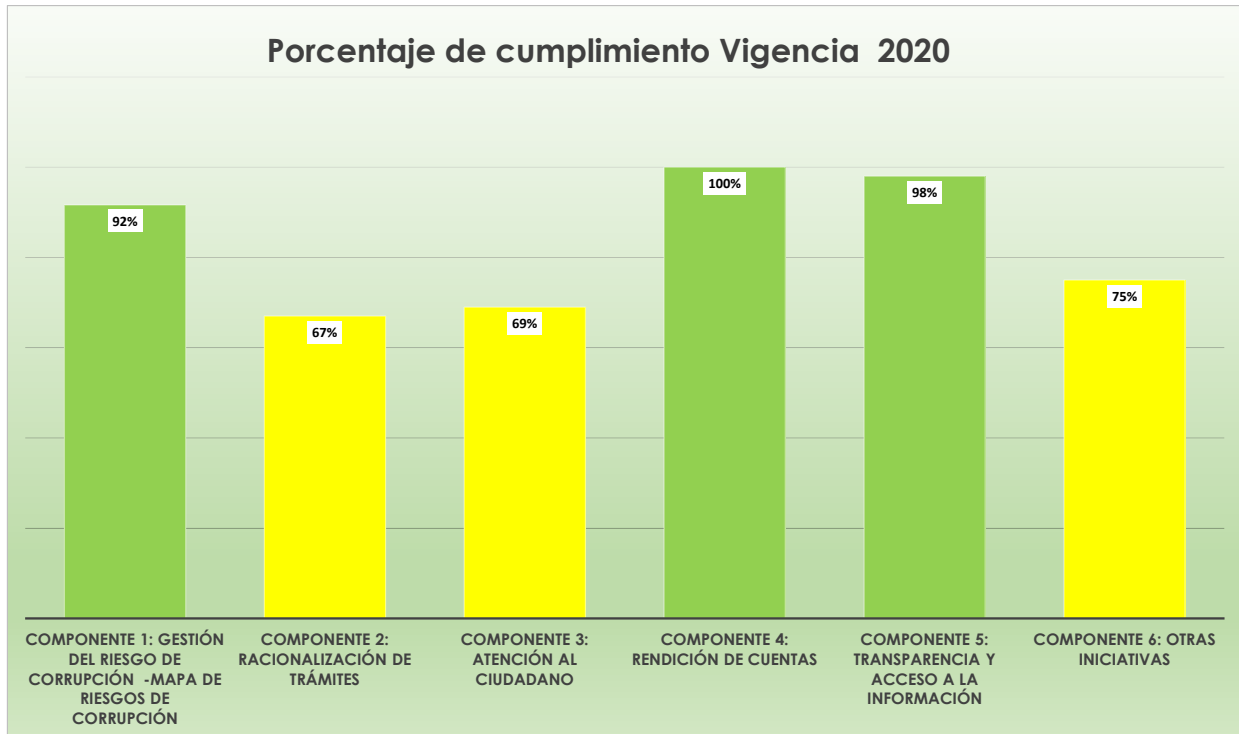
| | | | | | | | | | |
|---|------------|-----------|------|----------------|------------|----------|-----------------|-----------|-------|
| <p>2. Resultados del seguimiento: De acuerdo al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2015, el nivel de cumplimiento del Plan se medirá de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento así:</p> | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tbody> <tr> <td>0 a 59% es</td> <td>Zona baja</td> <td>Rojo</td> </tr> <tr> <td>De 60 a 79% es</td> <td>Zona Media</td> <td>Amarillo</td> </tr> <tr> <td>De 80 a 100% es</td> <td>Zona Alta</td> <td>Verde</td> </tr> </tbody> </table> | 0 a 59% es | Zona baja | Rojo | De 60 a 79% es | Zona Media | Amarillo | De 80 a 100% es | Zona Alta | Verde |
| 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 por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **83%** 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 67%, seguido por el componente de Atención al Ciudadano con un 69%, el componente 4 de Transparencia y Acceso a la información alcanzó un porcentaje de avance de 98% y finalmente la iniciativa Lineamientos de Transparencia Activa alcanzó un cumplimiento del 75%. Solo se alcanzó el 100% en el componente de Rendición de Cuentas.

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

| CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO VIGENCIA 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN | | | | | |
|---|--|-----------------------|------------------------|------------------------------------|---|
| Fecha de seguimiento: | Enero de 2021 | | | | |
| Componente | Actividades programadas para ejecutar en la vigencia 3 cuatrimestre 2020 | Actividades cumplidas | Actividades sin avance | Actividades cumplidas parcialmente | Porcentaje de Avance con Corte al 31 de diciembre de 2020 |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción | 6 | 5 | | 1 | 92% |
| Componente 2: Racionalización de trámites | 6 | 4 | 2 | | 67% |
| Componente 3: Atención al ciudadano | 12 | 7 | 3 | 2 | 69% |
| Componente 4: Rendición de cuentas | 13 | 13 | | | 100% |
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | 9 | 9 | | | 98% |
| Componente 6: Otras iniciativas | 1 | 1 | | | 75% |
| Cumplimiento | 47 | 39 | 5 | 3 | 83% |

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



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

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento acumulado para el año 2020 del 92% - Zona Alta.
- Del total de las seis actividades programas, cinco se cumplieron al 100%, quedo pendiente con un porcentaje del 50% y la presentación del respectivo informe la actividad de: Realizar seguimiento a los controles de los Riesgos de Corrupción contemplados en el Mapa de Riesgos de corrupción.
- De acuerdo a la matriz de seguimiento a los riesgos de corrupción y a las actividades de control presentado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con corte al 31 de diciembre se presentan un 44% de las acciones cerradas, 11% en ejecución y el 44% restante sin avance.
- 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, además se realizó divulgación en los medios institucionales del Mapa de Riesgos de Corrupción y de los temas relacionados con la definición de riesgos de corrupción y los controles a los riesgos; en las carpetas compartidas de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional se encuentra

disponible para todo el personal de la ESE la información general relacionada con riesgos de corrupción.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento para la vigencia 2020 del 67% - Zona Media.
- Del total de las seis actividades programas solo se cumplieron cuatro de acuerdo al seguimiento realizado y a las evidencias aportadas por los responsables.
- Se definió como trámites a racionalizar para la vigencia 2020: La asignación de citas de ginecobstetricia para consulta de Alto riesgo obstétrico y de Rayos x en CISAMF.
- Las dos actividades pendientes de cumplimiento en el componente y que se encuentran relacionadas con el trámite definido para la vigencia 2020, corresponden a: i. Divulgar la estrategia de racionalización de trámites desplegada con reunión de Liga de usuarios, correo electrónico a usuarios, redes sociales y página web, ii. La aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario con la gestión de los trámites racionalizados mediante una muestra aleatoria.

Componente 3 Atención al Ciudadano.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento para la vigencia 2020 del 69%.
- Del total de las doce actividades programas solo siete se cumplieron al 100 % de acuerdo a lo proyectado en el PAAC con corte a diciembre 31 de 2020.
- Las tres actividades sin cumplimiento por parte de los responsables corresponde a: i. Realizar el curso Virtual de Lenguaje claro del DNP por parte de trabajadoras sociales y auxiliares administrativos de atención al usuario en las UPSS, de acuerdo a lo manifestado por el equipo de trabajo de Participación Social de la ESE la dificultad para el cumplimiento de presentó con el acceso a las claves para realizar el curso, ii. El seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales por parte de la Dirección de Sistemas de Información, iii. La formulación y ejecución de acciones de mejora frente a los items que no cumplan el 70% de calificación en las encuestas de satisfacción, responsables los Directores de UPPS.
- Las actividades con cumplimiento parcial corresponden a: i. Elaborar y publicar los informes de peticiones, quejas, reclamos con una frecuencia semestral, para el segundo semestre de 2020 solo se presentó la información consolidada por UPPS, pendiente informe y su respectiva publicación. ii. Evaluar la factibilidad de implementar la línea ética en la empresa y los recursos necesarios para hacerlo, se presentó por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional los soporte de revisión de propuestas, pendiente por parte de la Gerencia generar

la respectiva acta de análisis de la propuesta y las condiciones para la implementación.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre y para la vigencia 2020 del 100% - Zona Alta.
- El total de las trece 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 para la vigencia 2020 del 98% - Zona Alta.
- Del total de las nueve actividades programas, siete se cumplieron al 100%, la actividad: % de derechos de petición con respuesta de forma oportuna, alcanzo un resultado acumulado del 89% de una meta del 100%.
- Se cuenta para la vigencia con el reporte de cumplimiento de la matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) para el periodo 2020 - con fecha del 13/11/20 de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, con un resultado de nivel de cumplimiento en el autodiagnóstico del 97/100 puntos para el periodo evaluado.

Componente 6 Otras Iniciativas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento del 75% correspondiente a la actividad planteada para la Dirección de Talento Humano del seguimiento al cumplimiento del Plan de acción de MIPG con actividades ejecutadas en cuanto al código de Integridad con corte al 31/12/2020.

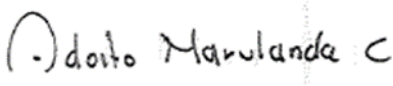
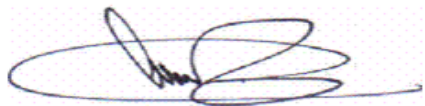
4. Conclusiones y Recomendaciones:

- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 fue del **83%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, presentándose una variación significativa de 8% comparada del con el **91%** alcanzado en la vigencia del año 2019.
- El porcentaje de cumplimiento del 100% se logró solo en el componente 4 de Rendición de Cuentas.

- Se presentaron un total de cinco actividades en el PAAC, equivalentes al 10%, que se encuentran sin cumplimiento y tres actividades, equivalentes al 7% con cumplimiento parcial para la vigencia 2020; de acuerdo a lo manifestado por los responsables los bajos porcentajes de ejecución estarían asociados con las contingencias institucionales presentadas por 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 del 83% - Zona Alta (Rango 80% - 100%), se hace necesario se hace necesario fortalecer algunos aspectos importantes de los componentes de: Atención al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información, con un trabajo en equipo entre los responsables de las actividades y sus equipos de trabajo con el fin de generar mejores resultados en las evaluaciones en las próximas vigencias.
- Durante el seguimiento realizado en la vigencia, se observó que en las actividades donde se establecen dos áreas responsables para ejecutar una actividad, no se evidencia un trabajo en conjunto entre las mismas con el fin de dar cumplimiento a las actividades.
- Se recomienda continuar fortaleciendo la cultura de gestión de riesgos en la ESE, lo que implica un mayor despliegue, socialización y participación de todos los funcionarios y en especial de los líderes de los procesos estableciendo la efectividad de los controles, la ejecución de las acciones propuestas y la identificación y mitigación de nuevos riesgos.
- Se recomienda continuar con el análisis de la implementación de la línea ética con el fin garantizar canales de comunicación para que los empleados, proveedores, usuarios y público en general puedan comunicar o dar información de hechos irregulares en la ESE.
- Durante la vigencia 2020 no se presentó por parte de los responsables el informe de seguimiento a la implementación de la política de datos personales en la ESE.
- 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.

- Se ha avanzado significativamente en el año 2020 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 31/12/20 un cumplimiento del 89%). Al cierre de este informe se tenían 23 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.
- 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: 88/100, se recomienda revisar las diferencias 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 próximo año, 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 fortalecer con los responsables del cumplimiento de las actividades del PAAC el trabajo en equipo y la oportunidad en la entrega oportuna de la información solicitada, así como de las evidencias del cumplimiento en la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de los componentes.
- 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 este ocasión y dando cumplimiento al plan de trabajo se está entregando el informe correspondiente al acumulado de la vigencia 2020.

| | |
|--|---|
| Elaborado por: Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación | Fecha: Enero 18 /2021  |
| Aprobado por: Claudia Gonzalez Gonzalez Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación (E) | Fecha: Enero 18 / 2021  |