



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE 2021**

Adolfo Marulanda Calle

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

Nicolás Albeiro Duque Cano  
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín  
Mayo  
2021

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE AÑO 2021	
Elemento Organizacional Evaluado:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021
Unidad Administrativa Evaluada	Dependencias responsables de las actividades en los diferentes componentes del PAAC 2021
Equipo seguimiento Oficina de Control Interno y Evaluación	Adolfo Marulanda Calle
Fecha seguimiento	Vigencia 1 Cuatrimestre 2021
Fecha de publicación:	Mayo 14 de 2021

1. Evaluación
<p><b>1.1. Objetivo:</b> 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 2021/1 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud.</p>
<p><b>1.2. Alcance:</b> La evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2021/1 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud.</p>
<p><b>1.3. Criterios de la evaluación:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Metrosalud 2021</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1474 de julio 12 de 2011</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 124 de 2016</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1712 de 2014</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 103 de 2015</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 3564 de 2015</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2, adoptado mediante Decreto 112 de 2016</li> </ul>

**2. Resultados del seguimiento:** Teniendo en cuenta lo definido en el 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

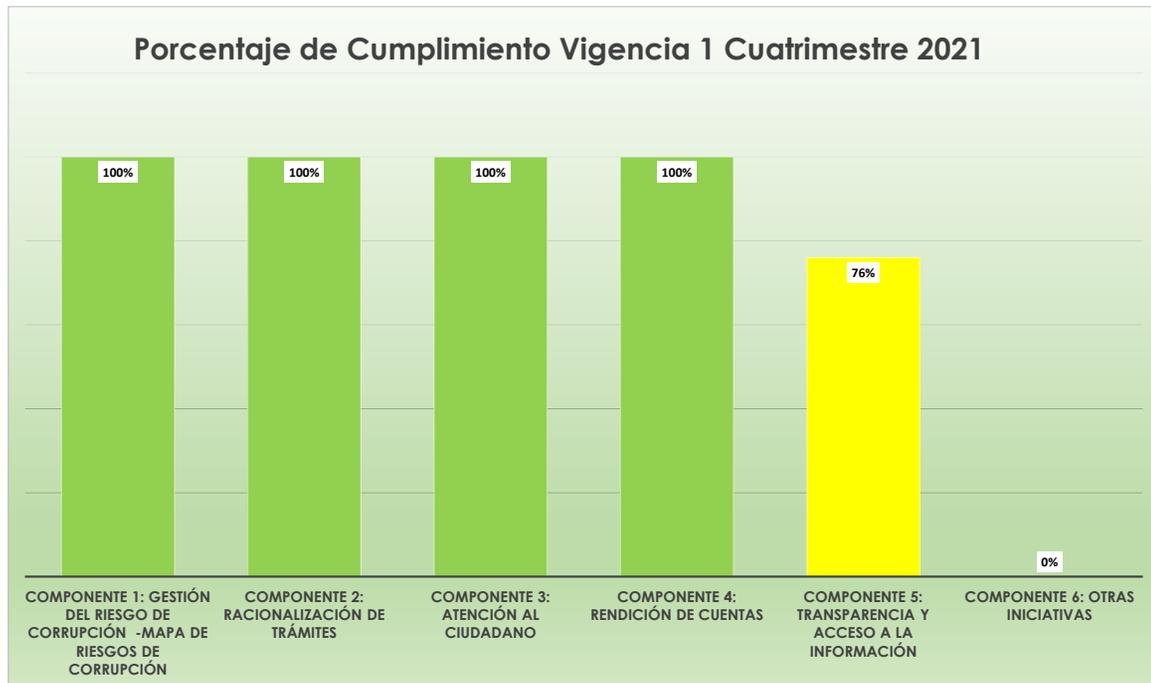
**3. Análisis de la información:** En el cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021/1 Cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **95%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %).

**Cuadro 1.** Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021/1 Cuatrimestre por componente:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021					
ESE METROSALUD					
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN					
Componente	Actividades programadas para ejecutar vigencia 1 cuatrimestre 2021	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte abril 30 de 2021
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	3	3			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	2	2			100%
Componente 3: Atención al ciudadano	3	3			100%
Componente 4: Rendición de cuentas	9	9			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	5	3		2	76%
Componente 6: Otras iniciativas	0				0%
<b>Cumplimiento</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>95%</b>

Fuente de Información Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021 ESE Metrosalud

**Grafica 1** – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2021/1 Cuatrimestre por componente:



*Fuente de Información Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021 ESE Metrosalud*

### **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 tres actividades programas, todas se cumplieron de manera satisfactoria.
- Se presentó en el despliegue institucional del mes de febrero el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, se alcanzó un total de 691 participantes, queda pendiente con cumplimiento a junio el despliegue de la política de administración de riesgos a nivel institucional.
- 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, las actividades de divulgación en los medios institucionales se estará realizando de manera permanente por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, el seguimiento a este cumplimiento se realizara en el segundo cuatrimestre.

- Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación el Informe de Seguimiento al Componente y Controles de Riesgos de Corrupción de acuerdo a lo establecido en las actividades de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- Del total de las dos actividades programadas, todas se cumplieron de manera satisfactoria.
- Se definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2021: Asignación de citas web de atenciones en promoción y prevención (citologías, tamizaje de mama, tamizaje de próstata, tamizaje visual, consulta joven sano, consulta adulto), se iniciara la parametrización en el sistema y la divulgación de la estrategia de racionalización del trámite en los funcionarios de la ESE.

### **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 tres actividades programadas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC.
- Se retoma para la vigencia 2021 la actividad de la formulación y ejecución de los planes de mejora por parte de los Directores de UPPS para las encuestas de satisfacción que no cumplan el 70% de calificación, así como la implementación del Acuerdo 3030 de 2017 relacionado con la implementación de las oficinas de atención al ciudadano en las Unidades de segundo nivel de la ESE.

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

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 100%.
- Del total de las nueve actividades programadas, todas se cumplieron de manera satisfactoria, queda pendiente para el cierre de este componente

para la vigencia 2021 las actividades de: Otorgar incentivo a la UPSS y a la asociación de usuarios con mayor participación en la rendición pública de cuentas vigencia 2021.

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

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 76%.
- Del total de las cinco actividades programas, tres se cumplieron al 100%, dos se cumplieron parcialmente.
- 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 81% de una meta del 100% para la vigencia.
- El cumplimiento de la autoevaluación de matriz de información en el link de Transparencia de la ESE Metrosalud y llevada a cabo mediante el diligenciamiento del reporte ITA fue de 97 sobre 100 puntos para la vigencia.

#### 4. Conclusiones y Recomendaciones:

- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2021/1Cuatrimestre fue del **95%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación poco significativa comparada con el 97% alcanzado en la misma vigencia del año 2020.
- Se programaron un total de 22 actividades del PAAC para la vigencia 2021/1Cuatrimestre, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 90% de las actividades (20), se cumplieron parcialmente un 10% de las actividades (2). Para esta vigencia no se reprogramaron actividades.
- 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 del 76 %.
- Se logró avanzar en las actividades formuladas del PAAC para el 1 cuatrimestre de 2021, a pesar de las contingencias presentadas a raíz de las novedades institucionales relacionadas con la pandemia por COVID-19.
- Se actualizó y se publicó para la vigencia 2021 el Mapa de Riesgos de Corrupción, lo cual permite analizar y valorar los riesgos para cada uno de los procesos institucionales, además de garantizar el monitoreo a la gestión de los mismos y la medición de la efectividad a los controles establecidos en la ESE.
- Se recomienda en este componente de Gestión de Riesgos que la divulgación de la Política de Administración de Riesgos vigentes se cumplan a la par de la publicación del Mapa de Corrupción, lo anterior con el fin que se logre mayor apropiación y adherencia por parte de los funcionarios de la ESE a la política, al monitoreo de riesgos emergentes de corrupción y al seguimiento de los controles formulados especialmente en la primera línea de defensa.
- En el componente racionalización de trámites, la ESE definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2021: Asignación de citas web de atenciones en promoción y prevención (citologías, tamizaje de mama, tamizaje de próstata, tamizaje visual, consulta joven sano, consulta de adulto), actualmente las citas se asignan de manera presencial en los puntos de atención, la racionalización

de este trámite permite para el usuario la reducción de tiempo, de costos de desplazamiento y de los riesgos adicionales para su salud teniendo en cuenta la actual situación por la pandemia por covid-19; además que al lograr mayor accesibilidad a este tipo de atenciones podrían aumentar las coberturas en los programas de prevención y promoción, ya que se eliminan barreras de acceso para la atención.

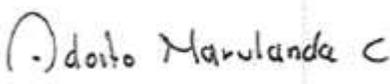
- Se realizara por parte de la Oficina de Control Interno en los próximos seguimientos al PAAC la evaluación al despliegue e implementación de la estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2021, así como a la actualización de las estadísticas de trámites inscritos en el SUIT.
- Se recomienda para la vigencia 2021 fortalecer y dar cumplimiento a la actividad planteada en el componente de Atención al Ciudadano de: Implementación de la Oficina de Atención al Usuario en las Unidades Hospitalarias de segundo nivel, teniendo en cuenta el Acuerdo 330 de 2017; en el PAAC del año 2019 esta actividad no se alcanzó a desarrollar quedando pendiente al interior de la ESE la formulación de una estrategia de atención al ciudadano de acuerdo a los establecido en la norma mencionada.
- Con la implementación de las Oficinas de Atención al Ciudadano se debe plantear como objetivo el mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos, garantizando su acceso a la oferta institucional y a garantizar 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.
- De acuerdo al informe de Seguimiento a la Atención del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos con corte a marzo 31 de 2021 se presentaron un total de 1904 manifestaciones por los diferentes canales de ingreso institucional, el 50% corresponde a peticiones y las principales causas de las quejas y los reclamos fueron asociadas al trato recibido, seguido de oportunidad en el acceso a los servicios en consulta externa por médico general y especialistas.

- Frente al resultado del informe relacionado con los temas de oportunidad y seguimiento, se recomienda implementar estrategias que fortalezcan la meta institucional del 100% en el cumplimiento en el trámite y respuesta de las PQRS dentro de los términos legales y la obligación del registro de los datos por parte de las áreas responsables en el Sistema de Información del módulo de SAFIX destinado para tal fin.
- Se alcanzó un porcentaje de cumplimiento por parte de Comunicaciones de respuestas a las manifestaciones recibidas a través de redes sociales del 99.4%. Se identifica como logro la sistematización de cada manifestación, para las manifestaciones que ameritan la gestión por parte de otras dependencias se registran en el aplicativo SAFIX en el módulo de PQRS.
- 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, en el PAAC del año 2020 esta actividad no se alcanzó a desarrollar quedando pendiente su cumplimiento para esta vigencia.
- Se retoma también para la vigencia 2021 la actividad de la formulación y ejecución de los planes de mejora por parte de los Directores de UPPS para las encuestas de satisfacción que no cumplan el 70% de calificación; con corte a la fecha del presente informe se habían recibido por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional los planes de mejoramiento correspondientes, el seguimiento a este cumplimiento se realizara por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación en el segundo cuatrimestre.
- La Rendición Publica de Cuentas de la ESE 2020 alcanzó su cumplimiento de acuerdo a lo programado a pesar de las condiciones actuales por la pandemia por Covid-19, logrando realizar la actividad con servidores, usuarios, entes de control, proveedores, academia y demás grupos de interés el día 8 de abril de 2021 mediante transmisión en vivo a través de la plataforma Vimeo de la Alcaldía de Medellín y por las redes sociales de Youtube y Facebook; se alcanzó un total de ingresos a dicha transmisión de 450 personas conectadas a la vez y en los listados de asistencia en diferentes sedes de la ESE Metrosalud se evidenció la participación de 519 servidores; se logró una

satisfacción con la Rendición de Cuentas por parte de los encuestados del 86.2% y solo el 5,84% personas se consideraron poco o nada satisfechos. Los soportes correspondientes de este componente se encuentra en la página web institucional y la carpeta compartida dispuesta en la red.

- 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 continuar con los ajustes y 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 había 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 al momento del actual seguimiento 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 12 de abril un cumplimiento del 81%). Al cierre de este informe se tenían 21 respuestas pendientes (VENCIDOS) de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- Se reitera en este informe que 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.

- La Oficina de Control Interno y Evaluación durante la vigencia del año 2021, programó dentro del Plan General 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.

<b>Elaborado por:</b> Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Mayo 14 /2021 
<b>Aprobado por:</b> Nicolás Albeiro Duque Cano Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Mayo 14 / 2021