



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 CUATRIMESTRE 2021

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Nicolás Albeiro Duque Cano
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín
Septiembre
2021

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 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 2 Cuatrimestre 2021
Fecha de publicación:	Septiembre 14 de 2021

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 2021/2 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 2021/2 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud.

1.3. Criterios de la evaluación:

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Metrosalud 2021
- 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: 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

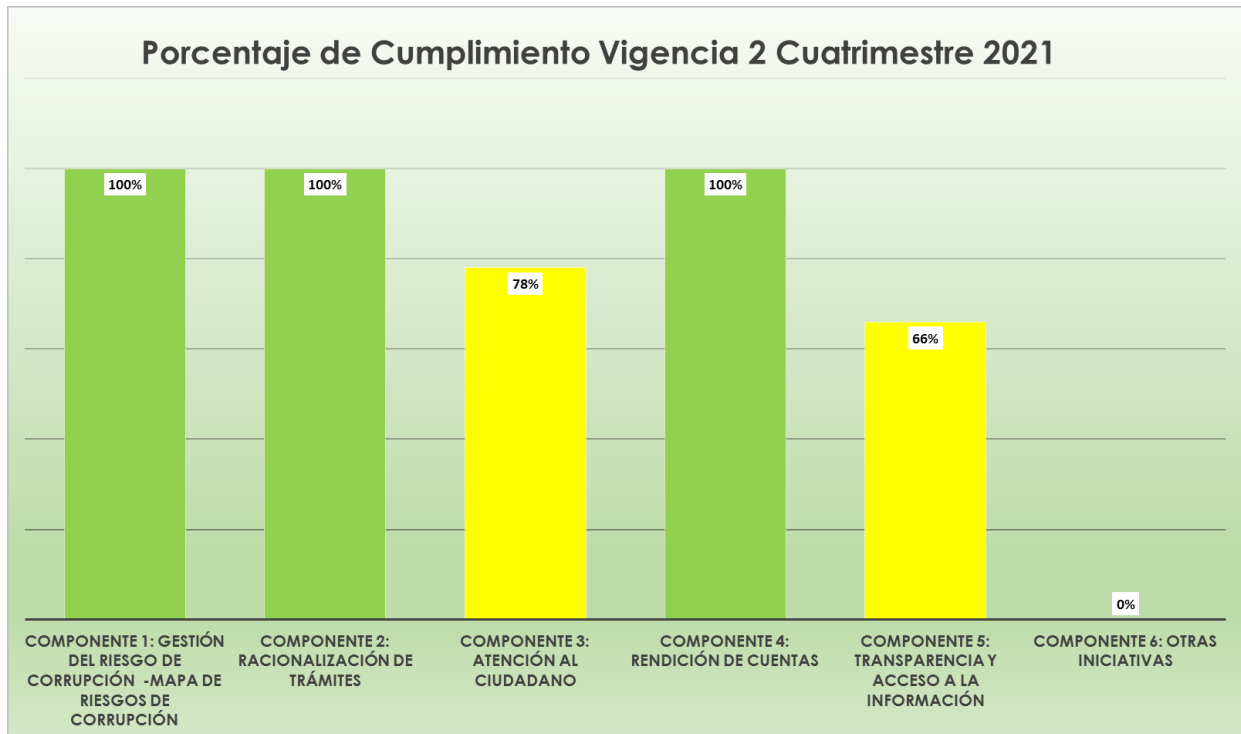
3. Análisis de la información: En el cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021/2 Cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **89%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %).

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021/2 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 agosto 31 de 2021
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	5	5			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	3	3			100%
Componente 3: Atención al ciudadano	10	6		4	78%
Componente 4: Rendición de cuentas	11	11			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	9	4		5	66%
Componente 6: Otras iniciativas	0				0%
Cumplimiento	38	29	0	9	89%

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

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2021/2 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 31 de agosto del 100%.
- Del total de las cinco actividades programadas, todas se cumplieron de manera satisfactoria.
- Queda pendiente para el tercer cuatrimestre el Informe Anual de Seguimiento al plan de tratamiento de riesgos de corrupción para la vigencia 2021.
- Se presentó en el despliegue institucional del mes de febrero el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.
- 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 está realizando de manera permanente por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.

- 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 31 de agosto del 100%.
- Del total de las tres 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 inició 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 31 de agosto del 78%, ubicándose en una zona media.
- El total de las diez actividades programadas, solo seis se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC, cuatro actividades se cumplieron parcialmente.
- Se retoma para la vigencia del último cuatrimestre los seguimientos a las actividades de: Cobertura de capacitación en lenguaje de señas a un servidor por Unidad Hospitalaria, certificación de trabajadoras sociales y Auxiliares Administrativos de Atención al Usuario en las UPSS, la actividad de la formulación y ejecución de los planes de mejora por parte de los Directores de UPSS para las encuestas de satisfacción que no cumplan el 70% de calificación y el Informe de seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de agosto del 100%.
- Del total de las once actividades programas, todas se cumplieron de manera satisfactoria, queda pendiente para el cierre de este componente la actividad de: 2 reuniones realizadas por Gerencia, una con los usuarios y otra con instituciones educativas con las que se tienen convenios docencia servicio las cuales se encuentran programadas para el mes de noviembre.

Componente 5 Transparencia y Acceso a la información.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de agosto del 66%, %, ubicándose en una zona media.
- Del total de las nueve actividades programas, cuatro se cumplieron al 100%, cinco 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 95% 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:

- Se considera que se alcanzó el objetivo y el alcance propuesto por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación, garantizando la evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2021/2 Cuatrimestre de la ESE Metrosalud; para el próximo seguimiento correspondiente al 3 cuatrimestre se recomienda formular algunas alternativas para garantizar una mayor participación por parte de los responsables en el cumplimiento de las tareas asignadas y la oportunidad en la entrega de la información con el fin de publicar oportunamente el informe de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia año 2021/2 Cuatrimestre fue del **89%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación significativa comparada con el 93% alcanzado en la misma vigencia del año 2020.
- Se programaron un total de 38 actividades del PAAC para la vigencia 2021/2 Cuatrimestre, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 76% de las actividades (29), se cumplieron parcialmente un 24% de las actividades (9); para esta vigencia no se reprogramaron actividades.
- Los porcentajes de cumplimiento del 100% se lograron en todos los componentes, excepto en Atención al Ciudadano con un 78% y Transparencia y Acceso a la información con un porcentaje de 66 %.
- Se logró avanzar en las actividades formuladas del PAAC para el 2 cuatrimestre de 2021, gracias al esfuerzo de los responsables y del compromiso de la líder de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional al monitoreo permanente al cumplimiento de las actividades.
- Se actualizó y se publicó para la vigencia 2021 el Mapa de Riesgos de Corrupción, se recomienda formular estrategias para la apropiación y adherencia por parte de los funcionarios de la ESE a la política, al monitoreo

de riesgos emergentes de corrupción, así como al seguimiento de los controles formulados especialmente en la primera línea de defensa.

- Frente a los resultados de la Matriz de Seguimiento, se recomienda fortalecer las acciones de control de los riesgos de corrupción en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, especialmente los asociados al Procedimiento de Adquisición y Contratación Bienes y Servicios.
- 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), se recomienda fortalecer por parte de los responsables las estrategias de difusión y despliegue con el fin de lograr mayor accesibilidad a este tipo de atenciones que podrían aumentar las coberturas en los programas de prevención y promoción, así como la evaluación de la satisfacción del usuario con la gestión de los tramites.
- Se realizara por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación en el próximo seguimiento al PAAC la verificación 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 las próximas vigencias continuar fortaleciendo el cumplimiento al 100% de las actividades del componente de Atención al Ciudadano; continúa desde la vigencia 2020 pendiente a nivel institucional la implementación de las oficinas de atención al usuario en las Unidades Hospitalarias de segundo nivel, teniendo en cuenta el Acuerdo 330 de 2017.
- Es importante resaltar para la ESE y de acuerdo al actual Plan de Desarrollo que la implementación de las oficinas de atención al ciudadano buscan 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 daría 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 junio 30 de 2021 se presentaron un total de 3.545 manifestaciones por los diferentes canales de ingreso institucional, el 55% corresponde a peticiones y las principales causas de las quejas y los reclamos fueron asociadas al trato recibido, seguido de la clasificación de comunicación e información.
- Frente al funcionamiento de la Línea Ética institucional, se recomienda fortalecer las actividades de difusión y despliegue con el fin de lograr un real canal de comunicación para que los empleados, proveedores, usuarios y público en general puedan comunicar o dar información de hechos irregulares en la ESE
- Se alcanzó para la actual vigencia la meta institucional del 100% en el cumplimiento por parte del equipo de Comunicaciones de respuestas a las manifestaciones recibidas a través de redes sociales, se identifica además como logro la sistematización de cada manifestación.
- Se recomienda continuar fortaleciendo las actividades relacionadas con la implementación de la Política de Protección de Datos Personales y el manejo de consentimiento informado con firma electrónica, con la aceptación de manejo de datos personales incluido.
- Se evidencian fallas en la formulación y al cumplimiento 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 solo los planes de mejoramiento correspondientes a la vigencia 2020, quedando pendiente los de la vigencia 2021 -1 semestre.
- 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 formuló un plan de mejora para los aspectos pendientes de la evaluación, quedando para la próxima vigencia del PAAC el seguimiento al cumplimiento de las acciones formuladas por parte de los responsables, 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 apoyar al equipo operativo del CAD en la difusión a nivel institucional de la matriz de trámites y del Acuerdo 330 de 2017.
- Se continúan evidenciando fallas en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información en el aplicativo Sevenet, 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 31 de agosto un cumplimiento del 95%). Al cierre de este informe se tenían 8 respuestas pendientes (VENCIDOS) de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- Se reitera en este informe que el incumplimiento 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, a la fecha y con el presente informe se está dando cumplimiento con el segundo de los tres seguimientos cuatrimestralmente con sus respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones.

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