



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 2021

Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Adolfo Marulanda Calle
Profesional Especializado

Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín
Enero 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 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 2021
Fecha de publicación:	Enero 17 de 2022

1. Evaluación

1.1. Objetivo: Efectuar el seguimiento 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 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 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

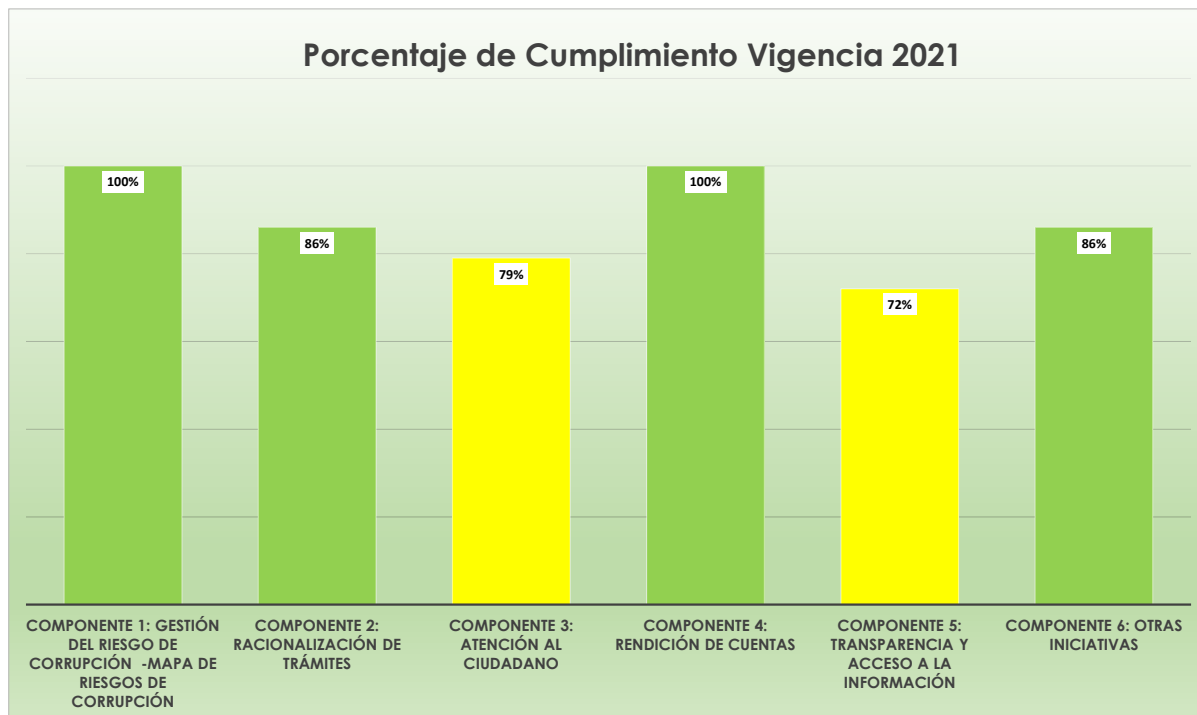
3. Análisis de la información: En el cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021 por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **87%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %).

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2021 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 2021	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte diciembre 31 de 2021
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	6	0	0	100%
Componente 2: Racionalización de trámites	9	7	0	2	86%
Componente 3: Atención al ciudadano	12	7		5	79%
Componente 4: Rendición de cuentas	12	12	0	0	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	11	5		6	72%
Componente 6: Otras iniciativas	2	2	0	0	86%
Cumplimiento	52	39	0	13	87%

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

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2021 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 diciembre del 100%.
- Del total de las seis actividades programadas, 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 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 realizó 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 para la vigencia 2021, 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 diciembre del 86%.
- Del total de las nueve actividades programadas, siete se cumplieron de manera satisfactoria, dos de manera parcial.
- 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 realizó la parametrización en el sistema y se evidenció una divulgación parcial de la estrategia de racionalización del trámite en los funcionarios de la ESE, así como en los usuarios de los servicios en las diferentes sedes de atención.
- Pendiente la información del total de usuarios beneficiados del trámite realizado, la información consolidada de trámites y agenda web fue de 193.045 en la vigencia 2021 de acuerdo a la información brindada desde Sistemas de Información.

Componente 3 Atención al Ciudadano.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 79%, ubicándose en una zona media.
- El total de las doce actividades programadas, solo siete se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC, cinco actividades se cumplieron parcialmente.
- Se cumplieron de manera parcial varias actividades claves de este componente como fueron: la 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 percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios, dicho informe solo se presentó hasta el tercer trimestre del año.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 100%.
- Del total de las doce actividades programas, todas se cumplieron de manera satisfactoria, se destaca para esta vigencia la buena aceptación por parte de los funcionarios de la metodología virtual empleada para la presentación de la Rendición de Cuentas.

Componente 5 Transparencia y Acceso a la información.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 72%, ubicándose en una zona media.
- Del total de las once actividades programas, solo cinco se cumplieron al 100%, seis 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 88% de una meta del 100% para la vigencia.
- Se conserva para la evaluación de la vigencia 2021 el cumplimiento de la autoevaluación de la matriz de información en el link de Transparencia llevada a cabo en el 2020 cuyo reporte de 97 sobre 100 puntos.

Componente 6 Otras Iniciativa.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del 86%, aunque ejecutaron las acciones relacionadas con el Código de Integridad contenidas en el proyecto de Gobierno corporativo de Plan de Acción 2021, solo se alcanzó en el indicador de: Proporción del cumplimiento del Plan de implementación del Código de

Integridad un 71% de acuerdo a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organización.

4. Conclusiones y Recomendaciones:

- Se considera que se logró el objetivo y el alcance propuesto por parte de la Oficina de Control Interno, garantizando la evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2021 en cada uno de los componentes, además que se efectuaron las entregas de los informes en el tiempo establecido en la normatividad vigente.
- Para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2022 se han programado reuniones por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con los líderes de los componentes y demás personal que participa en las actividades, con el fin de garantizar un mayor impacto y oportunidad en el cumplimiento de las tareas asignadas; en los diferentes espacios se ha planteado la necesidad del ingreso de las actividades al aplicativo Almera, lo cual agilizaría el desarrollo de las acciones planteadas, así como el seguimiento y revisión de los soportes por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación.
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 fue del **87%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, presentado una variación poco significativa comparada con el 89% alcanzado en el año 2020.
- Se programaron un total de 52 actividades del PAAC para la vigencia 2021, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 75% de las actividades (39), se cumplieron parcialmente un 25% de las actividades (13).
- Los porcentajes de cumplimiento del 100% se lograron en los componentes de: Gestión del Riesgo de Corrupción y Rendición de cuentas, los demás componentes alcanzaron un promedio de cumplimiento del 81%, condición de que se presentó en todos los periodos evaluados.

- Se actualizó y se publicó para la vigencia 2021 el Mapa de Riesgos de Corrupción, se presenta por parte la Profesional Especializada de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional el Informe de Seguimiento al Plan de Tratamiento de Riesgos para la vigencia 2021, encontrando que solo un 52% de las actividades del plan se encuentran cumplidas y un 40% no tienen avance, se recomienda fortalecer a todos los niveles el despliegue de los riesgos de corrupción, así como el seguimiento al cumplimiento a las acciones formuladas con el fin de evitar la materialización de los mismos en la ESE.
- 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 para las próximas vigencias fortalecer por parte de los responsables las estrategias de difusión y despliegue tanto a nivel de servidores de atención al usuario y de admisiones en los servicios en los puntos de atención, como a los usuarios mediante reuniones con las ligas, correos electrónico, redes sociales y página web, lo anterior con el fin de lograr mayor accesibilidad a la oferta de servicios, así como la satisfacción con la gestión de racionalización de tramites en la entidad.
- Se recomienda continuar fortaleciendo para la próxima vigencia el cumplimiento al 100% de las actividades del componente de Atención al Ciudadano, alineado con nuestro propósito superior de: Procurar bienestar para las personas, sus familias y la comunidad; continúa desde la vigencia 2020 pendiente a nivel institucional la implementación y operación 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 2021 – 2025, que con la implementación de las oficinas de atención al ciudadano se 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, dando cumplimiento así 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 entre el 1 de octubre y el diciembre 31 de 2021, se presentaron un total de 1745, según información registrada en el Sistema SAFIX, se identificó que el 44% corresponde a peticiones y las principales causas de las quejas se asocian al trato recibido por los usuarios por parte de los funcionarios de la entidad, lo reclamos fueron motivados por fallas en la accesibilidad, seguido de la clasificación de oportunidad en la atención; tendencia que se repite en los informes presentados durante el año por el Sistema de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.C).
- 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 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, iniciativa liderada por el equipo de Sistemas de Información.
- 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; durante los seguimientos realizados en el año 2021 no se recibieron los planes correspondientes.

- De acuerdo a la Resolución 1519 de 2020 la cual define los requisitos en materia de acceso a la información pública, es necesario avanzar en el rediseño de la página web institucional con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en cada uno de los anexos técnicos relacionados con accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, se recomienda establecer durante el primer semestre de 2022 las acciones y/o ajustes que deben implementarse frente al rediseño de la web para el cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la ESE.
- 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 diciembre un cumplimiento del 88%). Al cierre de este informe se tenían 45 respuestas abiertos (VENCIDOS) de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- Se reitera nuevamente 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, a la fecha y con el presente informe se está dando cumplimiento con el tercer seguimiento con sus respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Elaborado por: Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Enero 17/2022 <i>Adolfo Marulanda C</i>
Aprobado por: Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Enero 17 / 2022