



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE 2022

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín

Mayo

2022

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE AÑO 2022	
Elemento Organizacional Evaluado:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2022
Unidad Administrativa Evaluada	Dependencias responsables de las actividades en los diferentes componentes del PAAC 2022
Equipo seguimiento Oficina de Control Interno y Evaluación	Adolfo Marulanda Calle
Fecha seguimiento	Vigencia 1 Cuatrimestre 2022
Fecha de publicación:	Mayo 13 de 2022

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 2022/1 Cuatrimestre 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 2022/1 Cuatrimestre 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 2022
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 de 2011
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 2641 del 2012
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 103 de 2015
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 3564 de 2015
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 124 de 2016
<ul style="list-style-type: none"> • 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

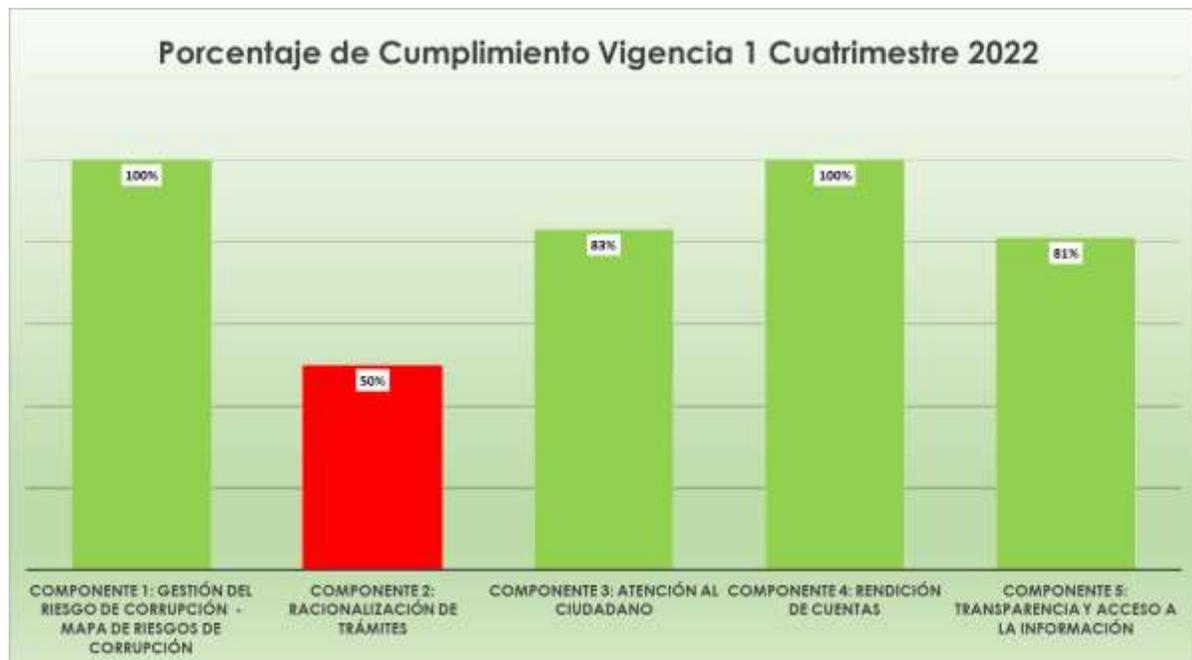
3. Análisis de la información: En el cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2022/1 Cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento en este periodo fue del **83%**, ubicándose el mencionado porcentaje en una zona ALTA (Rango 80% - 100 %).

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2022/1 Cuatrimestre por componente:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022					
ESE METROSALUD					
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN					
Componente	Actividades programadas para ejecutar vigencia 2022	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance con Corte abril 30
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	4	4			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	4	1	1	2	50%
Componente 3: Atención al ciudadano	9	6		3	83%
Componente 4: Rendición de cuentas	10	10			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	3	2		1	81%
Cumplimiento	30	23	1	6	83%

Fuente de Información Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2022 ESE Metrosalud

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2022/1 Cuatrimestre por componente:



Fuente de Información Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2022 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 cuatro actividades programadas, todas se cumplieron de manera satisfactoria.
- 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 para el primer cuatrimestre del año 2022.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril del 50%.
- Del total de las cuatro actividades programadas, solo una se cumplió, dos de manera parcial y una no se alcanzó para la vigencia.
- Se definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2022: Asignación de citas web de atenciones en promoción y prevención, se realizó 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 83%.
- Del total de las nueve actividades programas se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC solo seis, quedando pendientes con cumplimiento parcial tres.
- Se retoma para la vigencia 2022 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 operación y puesta en marcha de las oficinas de atención al ciudadano en las Unidades Hospitalarias 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 diez actividades programas, todas se cumplieron de manera satisfactoria.
- Se programa para el mes de noviembre la segunda rendición de cuentas de acuerdo a la planeación institucional.

Componente 5 Transparencia y Acceso a la información.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de abril 81%.
- Del total de las tres actividades programas, dos se cumplieron al 100%, una se cumplió parcialmente.
- La actividad: Informe de derechos de petición elaborado y enviado quincenalmente a Comité de Gerencia, Control Interno y Evaluación, a la Oficina Asesora Jurídica y publicado en la página web cada trimestre, se cumplió parcialmente con un 50%.
- El indicador formulado: Porcentaje de derechos de petición respondidos de forma oportuna, alcanzo un resultado del 92% de una meta del 100% para la vigencia.

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 el primer cuatrimestre de la vigencia 2022 en cada uno de los componentes, además se efectuaron las entregas de los informes en el tiempo establecido en la normatividad vigente.
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre del 2022 fue del **83%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación significativa comparada con el 95% alcanzado en la misma vigencia del año 2021.
- Se programaron un total de 30 actividades del plan para el primer cuatrimestre de 2022, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 77%, equivalente a 23 actividades, se cumplieron parcialmente un 20%, equivalente a seis actividades, no se alcanzó avance en la actividad: Encuestas de satisfacción con el trámite, aplicada una vez en la vigencia. (citas web para atenciones en programas), equivalente a un 3%.
- Se logró avanzar en las actividades formuladas del PAAC para el 1 cuatrimestre de 2022 en el aplicativo Almera, permitiendo que cada responsable ingresara las evidencias del cumplimiento de las actividades.
- Se actualizó y se publicó para la vigencia 2022 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 vigente 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.

- La Oficina de Control Interno y Evaluación realizó el seguimiento al componente de riesgos de corrupción de acuerdo a lo establecido, en la cual se recomendó incluir en el mapa de riesgos institucional algunos procesos como: Gestión Cobro Coactivo, Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios, así como Gestión Venta de Servicios.
- Se identifica el proceso de Gestión Bienes y Servicios con el mayor número de riesgos de corrupción al aplicar la matriz de seguimiento, seguido de Talento Humano, se recomienda para estos procesos de apoyo fortalecer el diseño de los controles con el fin de evitar la materialización de los riesgos asociados.
- Se presenta por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional el Informe de seguimiento a controles de riesgos corrupción para la vigencia 2021, alcanzando un porcentaje de 52% de cumplimiento; entre las actividades cumplidas en 100% se encuentran evaluar la factibilidad de implementar la línea ética en la empresa y definir los recursos necesarios para hacerlo, Implementar en el aplicativo de PQRSD una clasificación adicional de las quejas de extralimitación de funciones e Implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora priorizadas producto del autodiagnóstico de MIPG: código de Integridad.
- En el componente racionalización de trámites, la ESE definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2022: Asignación de citas web de atenciones en promoción y prevención que se encuentran ya en la plataforma de solicitud de citas vía WEB de acuerdo a la evidencia; pendiente para el segundo trimestre del año la operación completa del proceso, el cual busca lograr mayor accesibilidad a este tipo de atenciones y aumentar así las coberturas en los programas de prevención y promoción.
- 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 avanzando para la vigencia 2022 en 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; actualmente se cuenta con contrato hasta el mes de junio del siguiente equipo de trabajo: 1 Profesional Universitaria para el nivel central y 7 auxiliares administrativas en las unidades de segundo nivel, el personal realiza sus funciones en espacios acondicionados en cada centro de atención, pendiente los espacios físicos permanentes de acuerdo a las necesidades institucionales.

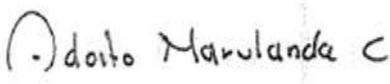
- De acuerdo al informe de Seguimiento a la Atención del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos con corte a marzo 31 de 2022 se presentaron un total de 1463 manifestaciones por los diferentes canales de ingreso institucional, se ha avanzado en la implementación del proyecto de “fortalecimiento del sistema de información y atención al usuario”, lo que ha contribuido a la mejora en el registro, la clasificación y oportunidad de respuesta a los usuarios.
- Frente al resultado del informe relacionado con los temas de oportunidad y seguimiento, se alcanzó un cumplimiento del 97% 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.
- Se alcanzó un porcentaje de cumplimiento por parte de Comunicaciones de respuestas a las manifestaciones recibidas a través de redes sociales del 100%.
- No se ha avanzado para la presente vigencia en 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 solo se evidencian acciones de mejoramiento por parte de la UPSS de: San Javier, Nuevo Occidente, Doce de Octubre y Manrique; pendiente para el próximo seguimiento evaluar la efectividad de los planes formulados y su impacto en la prestación de los servicios.
- La Rendición Pública de Cuentas de la ESE 2021 alcanzó su cumplimiento de acuerdo a lo programado y se realizó de manera mixta, es decir presencial y con participación por otros canales alternos, logrando convocar a servidores,

usuarios, entes de control, proveedores, academia y demás grupos de interés el día 7 de abril de 2022.

- Se logró el siguiente registro de asistencia: 102 personas de manera presencial en el auditorio de la Universidad Cooperativa de Colombia y a través de transmisión en vivo por Youtube y Facebook live, se evidencia el ingreso a dicha transmisión de 313 personas conectadas de manera permanente a la vez, y se registra en redes sociales 1195 visitas al evento; se realiza la recolección de listados de asistencia en diferentes sedes de la ESE Metrosalud, donde se evidencia la participación de 813 servidores y 32 representantes de los usuarios que participaron de la transmisión en los auditorios de las Unidades Hospitalarias San Antonio de Prado, Castilla y Doce de Octubre.
- Se alcanzó una satisfacción con la Rendición de Cuentas por parte de los encuestados del 85.5% y solo el 5,1% de participantes 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.
- 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 marzo un cumplimiento del 92%). Al cierre de este informe se tenían 26 respuestas abiertas vencidas de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- Se recomienda garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Instructivo de Respuesta a Derechos de Petición Institucional PA07 IN 71, en el seguimiento del plan se evidencia la necesidad de fortalecer la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, con fin de cumplir los requerimientos normativos y satisfacer las necesidades de los peticionarios frente al acceso de la información.
- 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 2022, 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.

Elaborado por: Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Mayo 13/2022 
Aprobado por: Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Mayo 13 / 2022