



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 CUATRIMESTE 2022

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín
Septiembre

2022

INFORME DE SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2022	
Elemento Organizacional Evaluado:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2022
Unidad Administrativa Evaluada:	Dependencias responsables del cumplimiento de las actividades en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022
Equipo seguimiento Oficina de Control Interno y Evaluación:	Adolfo Marulanda Calle
Periodo de seguimiento:	Segundo Cuatrimestre 2022
Fecha de publicación:	Septiembre 14 de 2022

1. Evaluación

1.1. Objetivo: Realizar el seguimiento, 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 para el segundo cuatrimestre del 2022 en la ESE Metrosalud.

1.2. Alcance: Seguimiento y avance al cumplimiento de las actividades propuestas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre del año 2022.

1.3. Criterios de la evaluación:


- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Metrosalud 2022
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 2641 del 2012
- Decreto 103 de 2015
- Decreto 3564 de 2015
- Decreto 124 de 2016
- 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

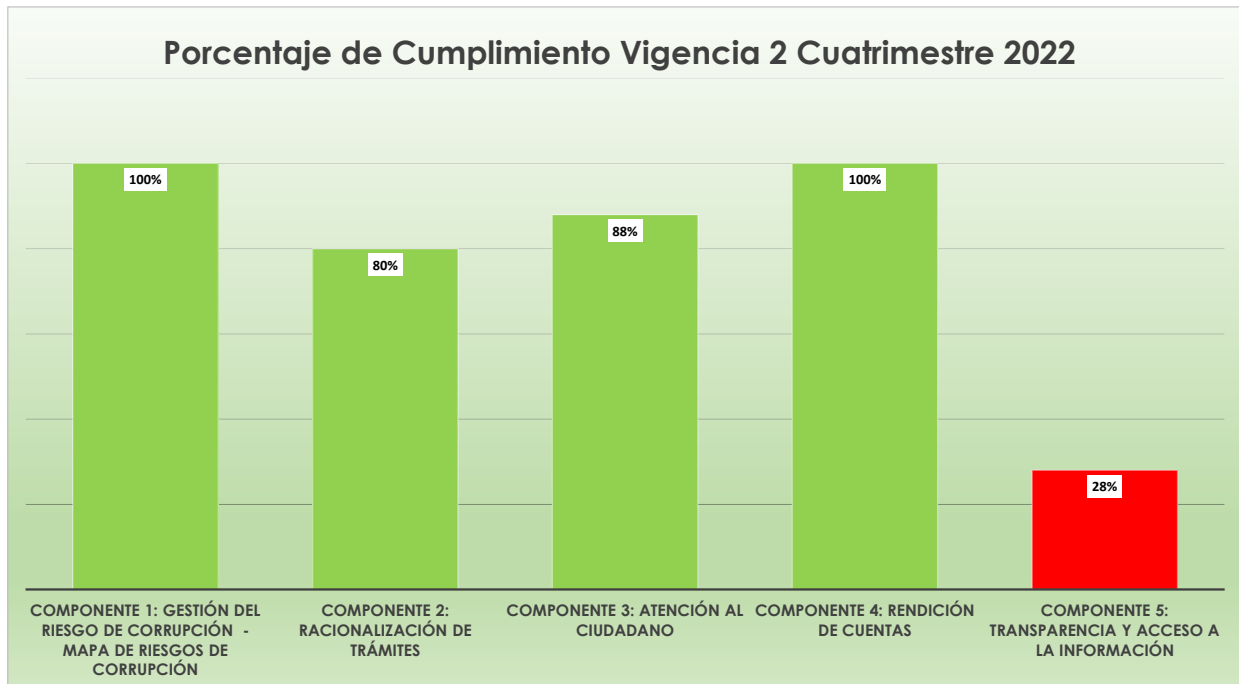
3. Análisis de la información: En el cuadro 1.Resultado del seguimiento de las actividades propuestas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano segundo cuatrimestre por componente, el nivel de cumplimiento para este periodo fue del **79%**, ubicándose porcentaje obtenido en una zona **MEDIA** (Rango 60% - 79 %).

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2022/2 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 agosto 31
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	6			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	5	4	1		80%
Componente 3: Atención al ciudadano	10	7		3	88%
Componente 4: Rendición de cuentas	10	10			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	6	1	3	2	28%
Cumplimiento	37	28	4	5	79%

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

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2022/2 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 31 de agosto del 100%.
- Del total de las seis actividades programadas, todas se cumplieron de acuerdo al plan.
- 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, las actividades de divulgación en los medios institucionales se viene realizando de manera permanente por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.

- Se presenta por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional el Informe de Seguimiento a Controles de Riesgos Corrupción para la vigencia 2022; no se evidencia el monitoreo permanente en la gestión del riesgo y la efectividad de los controles, ni la participación de los líderes de los procesos y sus grupos de trabajo de acuerdo a las instrucciones.
- Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación el respectivo informe de seguimiento al componente de riesgos de corrupción (se aplica la matriz de seguimiento con las observaciones de acuerdo al formato), dando así cumplimiento a la actividad asignada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre del año 2022.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 agosto del 80%.
- Del total de las cinco actividades programadas, cuatro se cumplieron de acuerdo al cronograma formulado, solo una no se alcanzó para la vigencia.
- Se definieron los criterios de asignación de citas web para el año 2022 de: Citologías - Tamizaje de mama - Próstata - salud visual - consulta joven y adulto sano. Pendiente por parte de Sistemas de Información la parametrización para la puesta en marcha y hacer efectivo en toda la red.
- No se han presentado avances en la actividad de: Evaluar la satisfacción del usuario con la gestión del trámite racionalizado mediante una muestra aleatoria.
- Se realizó informe en el mes de agosto de seguimiento por el Jefe de la Oficina de Control Interno y Evaluación, de acuerdo a la información publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT en la página WEB de la empresa y la suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional de la ESE Metrosalud vigencia 2022.

Componente 3 Atención al Ciudadano.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de agosto del 88%.
- Del total de las diez actividades programas siete se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC, quedando pendientes con cumplimiento parcial tres.
- Se continua avanzando en la vigencia 2022 con las actividades: 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 31 de agosto del 100%.
- Del total de las diez actividades programas, todas se cumplieron de acuerdo a lo definido en el plan.
- 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 31 de agosto del 28%, el más bajo de los resultados para esta vigencia.
- Del total de las seis actividades programadas, solo una se cumplió al 100% y correspondió a la realizada por la Oficina de Control Interno de: Evaluar el componente de transparencia y acceso a la información desarrolladas por la ESE Metrosalud; llama la atención frente a este componente que tres

actividades no presentaron avances: Realizar despliegue (difusión y capacitación) de la Matriz de trámites y Matriz de responsabilidades de derechos de petición, revisar el listado de información clasificada y reservada y la tabla de control de acceso, actualizar de forma sistemática el inventario de activos de información; dos presentaron cumplimiento parcial: Gestionar la respuesta a derechos de petición en los términos establecidos en la norma y elaborar informe de derechos de petición que incluya el número de solicitudes recibidas, el tiempo de respuesta a cada solicitud, trasladadas a otra institución y en las que se negó el acceso a la información.

- No se ha cumplido en la actual vigencia la actividad: Generar 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.
- El indicador formulado: % de derechos de petición respondidos de forma oportuna, alcanzo un resultado del 20% de una meta del 100% para la vigencia.

4. Conclusiones y Recomendaciones:

- Se logró el objetivo por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación de realizar con corte al segundo cuatrimestre de realizar el seguimiento, el control a la implementación y a los avances de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en cada uno de sus componentes, además de la respectiva publicación del informe en el tiempo establecido en la normatividad vigente.
- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre del año 2022 fue del **79%** ubicándose en una **ZONA MEDIA**, variación significativa comparada con el 89% alcanzado en la misma vigencia del año 2021.
- Se programaron un total de 37 actividades del plan para el segundo cuatrimestre de 2022, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 78%, equivalente a 28 actividades, se cumplieron parcialmente un 12%, equivalente a cinco actividades, quedando cuatro actividades sin avance, correspondientes al 10%.
- Se logró avanzar en el cumplimiento de las actividades formuladas del plan para el segundo cuatrimestre de 2022 en el aplicativo Almera, permitiendo con mayor oportunidad para este periodo que cada responsable ingresara los soportes del cumplimiento de las actividades.
- Se recomienda de acuerdo a la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, garantizar el compromiso de la alta dirección frente al cumplimiento oportuno y efectivo de las acciones propuestas; en este sentido le corresponde acompañar las estrategias de cumplimiento y la articulación con la gestión y objetivos institucionales, además de garantizar su promoción y divulgación al interior de la ESE.
- Se recomienda para el resto de la vigencia del actual plan, fortalecer los mecanismos para la promoción y divulgación del mismo en la ESE, tanto a servidores públicos como a las partes interesadas, lo anterior con el propósito de garantizar una herramienta de gestión institucional en torno a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

- No se ha logrado en los líderes, ni en los equipos de trabajo la cultura frente a la importancia del monitoreo a la gestión de los riesgos y la medición de la efectividad a los controles establecidos; ni se ha dimensionado el impacto frente a la materialización, así como sus consecuencias a nivel institucional.
- 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 y el proceso de Gestión de Salud Pública y Territorial; se recomienda para estos procesos fortalecer el diseño de los controles con el fin de evitar la materialización de los riesgos asociados.
- 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; continua pendiente la operación completa del proceso por parte de Sistemas de Información y Subgerencia de Red de Servicios.
- Frente al funcionamiento de la Línea Ética institucional, se recomienda continuar fortaleciendo y generar otras estrategias de mayor impacto 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; a la fecha de generación del presente informe no se cuentan con reportes realizados.
- Se ha avanzado parcialmente en la actividad de: Formular y ejecutar acciones de mejora frente a las preguntas de cada encuesta de satisfacción que no cumplan el 70% de calificación por parte de los Directores de UPSS, logrando presentar algunos planes de mejoramiento en el primer y segundo trimestre del año 2022; no se evidencian acciones de mejoramiento como resultado del

análisis causal, de los planes formulados en primer semestre no se realizó seguimiento a las acciones formulas; no se evidencia adherencia a la Metodología Institucional de Mejoramiento.

- Se realizó por parte del equipo de la Oficina de Control Interno y Evaluación el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias con corte al primer semestre del año 2022; en los periodos evaluados se mantiene constante como principal motivo de queja el trato dado a los usuarios por parte de los servidores, tanto en la evaluación general como en el análisis por cada UPSS.
- Aunque en el componente de Atención al Ciudadano se alcanzó un cumplimiento con corte al segundo cuatrimestre del 88 %, es recomendable continuar fortaleciendo a nivel institucional la calidad en la atención, el acceso a los trámites y servicios en cada uno de los puntos de la red de la ESE, buscando garantizar la satisfacción de los ciudadanos respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y expectativas.
- Se recomienda continuar fortaleciendo los espacios de capacitación en trato digno a los servidores con tres o más quejas mensuales en un servicio, para la fecha de generación del presente informe y durante el año 2022 se han realizado cinco talleres sobre trato digno de acuerdo al cronograma establecido. En total han participaron un total de 75 funcionarios, incluyendo equipo directo de la ESE.
- Se recomienda con el fin de evitar incumplimientos normativos garantizar la reestructuración y la optimización de la página web de la ESE de tal forma que cumpla con las nuevas orientaciones emitidas por la Procuraduría General de la Nación a través de la Circular 018 del 22 de septiembre de 2021 y la obligatoriedad de la implementación de la Resolución 1519 de 2020 por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información según la Ley 1712 de 2014. Con lo anterior se garantiza el acceso a la información pública, la accesibilidad Web, la seguridad digital y los datos abiertos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).
- 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 20%).

- Se cuenta con la Matriz de Seguimiento a Respuestas de Derechos de Petición para el periodo 2022 (medición enero 1 a agosto 31), a la fecha de realización de este informe se tiene la siguiente información: total recibidos 760; cerrados 310; cerrados de manera oportuna 21; abiertos en revisión 419; cancelados 31. No se presenta como evidencia de cumplimiento la publicación en la página web institucional, ni la presentación al Comité de Gerencia de acuerdo a la actividad planteada.
- Se recomienda reforzar en todo el personal 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 el fin de cumplir los requerimientos normativos y satisfacer las necesidades de los peticionarios frente al acceso de la información; el incumplimiento con los requerimientos establecidos en la ley para las respuestas a los derechos de petición, se constituye como una falta disciplinaria y dará lugar a sanciones de acuerdo al régimen disciplinario para los servidores públicos.
- 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: Septiembre 14/2022 <i>Adolfo Marulanda C</i>
Aprobado por: Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha:

	Septiembre 14 / 2022 
--	---