



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN VIGENCIA 2022

Adolfo Marulanda Calle

Oficina de Control Interno y Evaluación

Gloria Patricia Isaza Orduz
Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Medellín

Enero

2023

INFORME DE SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN VIGENCIA 2022 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
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:	Vigencia 2022
Fecha de publicación:	Enero 13 de 2023

1. Evaluación

1.1. Objetivo: Realizar el seguimiento y control a la implementación de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2022 en la ESE Metrosalud.

1.2. Alcance: Seguimiento e implementación al cumplimiento de las actividades propuestas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2022 en la ESE Metrosalud.

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

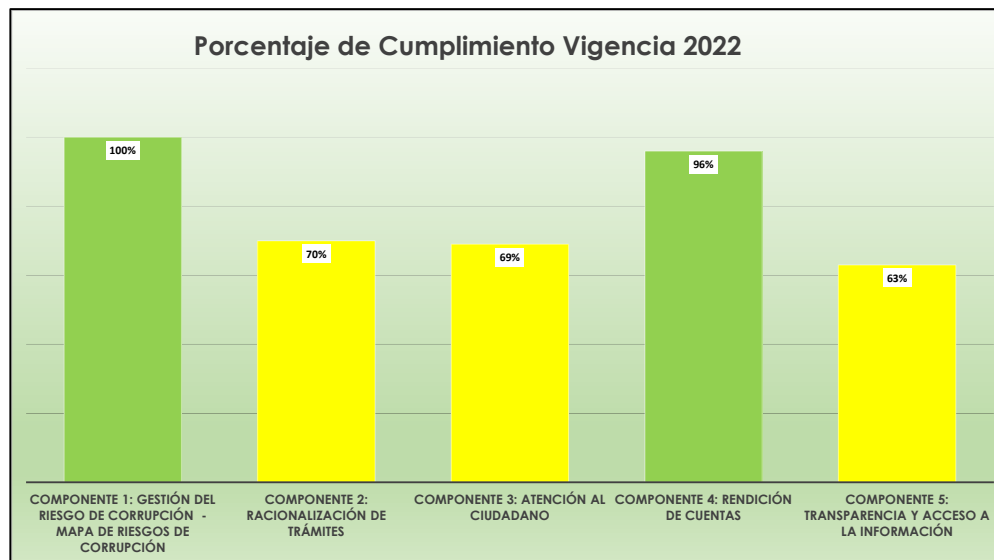
3. Análisis de la información: En el cuadro 1. Resultado del seguimiento de las actividades propuestas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2022 por componente, el nivel de cumplimiento para este periodo fue del **80%**, ubicándose el porcentaje obtenido en una zona **ALTA**.

Cuadro 1. Resultado del seguimiento actividades propuestas del PAAC – Vigencia 2022 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 cumplimiento con Corte diciembre 31 /2022
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	6			100%
Componente 2: Racionalización de trámites	10	7	1	2	70%
Componente 3: Atención al ciudadano	12	5	1	6	69%
Componente 4: Rendición de cuentas	12	11		1	96%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	9	4	1	4	63%
Cumplimiento	49	33	3	13	80%

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

Grafica 1 – Porcentaje de cumplimiento por componente PAAC Vigencia 2022 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 diciembre del **100%**, tendencia permanente durante todo el año.
- Del total de las seis actividades programadas, todas se cumplieron de acuerdo al plan establecido con un cumplimiento al 100%.
- Se realizó dentro de las funciones 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 tercer cuatrimestre del año 2022, se ingresa como evidencia en el aplicativo Almera.

Componente 2 Racionalización de Trámites.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del **70%**.

- Del total de las diez actividades programadas, siete se cumplieron de acuerdo al cronograma formulado, dos actividades presentaron avance parcial y solo una no se alcanzó a ejecutar 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 con corte al 31 de diciembre por parte de Sistemas de Información la parametrización para la puesta en marcha y hacer efectivo en toda la red y garantizar el acceso a los servicios.
- 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 diciembre del **69%**.
- Del total de las doce actividades programas cinco se cumplieron de acuerdo a lo proyectado en el PAAC, quedando pendientes con cumplimiento parcial seis y una sin avance.
- 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 330 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, actividades con impacto en el plan de acuerdo a su objetivo.

- No se presentó avance en la actividad de: Informe de seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales a cargo del Director de Sistemas de Información.

Componente 4 Rendición de Cuentas.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del **96%**.
- Del total de las doce actividades programas, once se cumplieron de acuerdo a lo definido en el plan, solo una actividad se cumplió de manera parcial y correspondió al espacio de diálogo de la Gerencia, con los principales grupos de interés.

Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información.

- Se presentó para este componente un porcentaje de cumplimiento con corte al 31 de diciembre del **63%**, el más bajo de los resultados para esta vigencia.
- Del total de las nueve actividades programadas, cuatro se cumplieron al 100%, cuatro actividades presentan cumplimiento parcial y una no presento avances en la vigencia 2022;
- No se cumplió 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 **83%** 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 tercer cuatrimestre 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 en la ESE Metrosalud para el año 2022 fue del **80%** ubicándose en una **ZONA ALTA**, variación significativa comparada con el 87% alcanzado en la vigencia del año 2021.
- Se programaron un total de 49 actividades del plan para el año 2022, se alcanzó de acuerdo al seguimiento una ejecución del 68%, equivalente a 33 actividades, se cumplieron parcialmente un 27%, equivalente a trece actividades, quedando tres actividades sin avance, correspondientes al 6%.
- El porcentaje de cumplimiento del 100% se alcanzó solo en el componente de: Gestión del Riesgo de Corrupción, los demás componentes alcanzaron un promedio de cumplimiento del 75%; el menor porcentaje para la vigencia fue alcanzado por el componente de Transparencia y Acceso a la Información con un 63%.
- Se logró con el apoyo de la profesional especializada de la Oficina de Planeación y el compromiso de los responsables el seguimiento e ingreso de las evidencias de cumplimiento en aplicativo Almera, permitiendo mayor agilidad en el seguimiento y la verificación de los soportes de las actividades.
- Se generó en la vigencia 2022 un mayor despliegue del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con los responsables del cumplimiento de las actividades planteadas y la importancia del mismo dentro de los procesos institucionales relacionados con la atención al usuario; se resalta de manera especial el fortalecimiento del trabajo en equipo con la Oficina de Planeación aceptando de manera atenta las recomendaciones y observaciones generadas desde la Oficina de Control Interno.

- 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 desde el mes de enero, las actividades de divulgación en los medios institucionales se realizaron de manera permanente por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional con el apoyo del equipo de comunicaciones.
- Se presenta por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional el Informe de seguimiento a controles de riesgos corrupción con corte al 31 de diciembre de 2022. Para la vigencia 2022 a diciembre 31 se tuvo un porcentaje de 71.4% de cumplimiento. En total se formularon siete tareas, se ejecutan con 100% de cumplimiento cinco tareas y quedan pendientes dos tareas: una de Subgerencia Financiera, una de Sistemas de Información.
- 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, así como evaluar los relacionados con la recién creada Dirección Operativa de Contratación, lo cual implica la identificación de riesgos asociados y sus respectivos controles.
- En el componente Racionalización de Trámites, la ESE definió como trámite a racionalizar para la vigencia 2022 y por segundo año consecutivo: La 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 implementar de manera definitiva su funcionamiento, logrando así, optimizar el trámite permitiendo la asignación de citas web para atenciones en programas.
- Se recomienda continuar fortaleciendo para la próxima vigencia 2023 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.

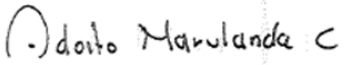
- Frente al funcionamiento de la Línea Ética institucional, se recomienda continuar fortaleciendo y generar otras estrategias de mayor impacto de difusión y despliegue con el fin de lograr un real canal de comunicación para que los empleados, proveedores, usuarios y público en general puedan comunicar o dar información de hechos irregulares en la ESE; se encuentra en el aplicativo Almera la respectiva evidencia del informe generado desde la Oficina de Planeación.
- 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 formular algunos planes de mejoramiento durante al año 2022; no se evidencian acciones de mejoramiento como resultado del análisis causal, de los planes formulados en primer semestre no se realiza de manera continua y sistemática el seguimiento a las acciones formuladas, ni la medición de efectividad de las mismas; 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, pendiente generar nuevo informe correspondiente al segundo semestre del año 2022.
- Aunque en el componente de Atención al Ciudadano se alcanzó un cumplimiento con corte al segundo cuatrimestre del 69 % (con una tendencia a la baja comparativo con los demás cuatrimestres), 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 definir los responsables y continuar el fortalecimiento de 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 75 funcionarios, incluyendo el equipo directivo de la ESE; para el último cuatrimestre no se realizó la actividad a pesar de tener el personal identificado; llama la atención la necesidad de implementar estrategias con el personal de los servicios tercerizados de los cuales se presentan quejas de manera recurrente.

- Se reconoce el esfuerzo realizado desde el equipo de comunicaciones de la ESE en la actualización de la información de la página web de acuerdo a la Matriz de autodiagnóstico ITA, alcanzando una vez realizado el reporte un nivel de cumplimiento de 84/100 puntos; se está a la espera de acuerdo a las evidencias de la auditoría de la Procuraduría General de la Nación por lo cual el puntaje definitivo dependerá de este informe y sus respectivos hallazgos.
- 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).
- El indicador formulado: Porcentaje de derechos de petición con respuesta de forma oportuna, alcanzo un resultado del **83%** de una meta del 100% para la vigencia, se alcanzó por parte del equipo de Gestión Documental tener la matriz actualizada con corte al 31 de diciembre de 2022; Al cierre de este informe se tenían un total de **197 derechos de petición abiertos vencidos** de acuerdo a la información suministrada por el archivo del Centro de Gestión Documental.
- Se ha avanzado por parte del equipo de la Oficina de Planeación en generar una propuesta de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2023 para la ESE, con actividades más concretas, cumplibles y efectivas en cada uno de los componentes, las cuales se recomendó deben estar

encaminadas a: Fomentar la transparencia en la gestión permitiendo la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos, de manera especial los de corrupción; además de la sistematización y racionalización de los trámites y servicios; garantizar una rendición de cuentas efectiva y cercana a los usuarios y demás partes interesadas; fortalecer la participación ciudadana en todas los espacios de la ESE, y finalmente garantizar estrategias para el mejoramiento de la actual atención que se brinda al ciudadano en cada uno de los puntos de atención.

- La Oficina de Control Interno y Evaluación para la vigencia del año 2023, programó dentro de su 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 su respectivo informe y matriz de seguimiento.

Elaborado por: Adolfo Marulanda Calle Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Enero 13/2023 
Aprobado por: Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación	Fecha: Enero 13/2023 