



INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2023

GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

CLAUDIA REGINA GONZALEZ GONZALEZ

Profesional Especializado

Oficina de Control Interno y Evaluación

Septiembre 2023

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1 GENERALIZADADES	4
1.1 Objetivo	4
1.2 Alcance	4
1.3 Criterios	4
1.3.1 Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:.....	4
1.3.2 Trámites.....	5
1.3.3 Rendición de cuentas:.....	6
1.3.4 Transparencia y Acceso a la Información:	6
1.3.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	7
2 METODOLOGIA	9
3 RESULTADOS	9
3.1 Componente Gestión de Tramites	10
3.2 Componente Rendición de Cuentas	12
3.3 Componente Atención al Ciudadano	13
3.4 Componente de Transparencia y Acceso a la Información	15
3.5 Componente Gestión del Riesgo	18
4 Conclusiones	19

PRESENTACIÓN

El artículo 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. Los artículos 2.1.1.2.1.4. y 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 señalan que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública".

El artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015 establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 señalan como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción",

El artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015 establece que estará a cargo de las Oficinas de control interno realizar el seguimiento y monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para lo cual publicarán en la página web las actividades realizadas. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, las Oficinas de Planeación y de Control Interno pueden realizar el monitoreo y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites que previamente ha sido registrada en el aplicativo.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento tres (3) veces al año, así:

- a. Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- b. Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- c. Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

No elaborar, publicar e incumplir las acciones contempladas en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano constituye falta disciplinaria grave de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

La Gestión de riesgos de corrupción según el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; está política es liderada por la Secretaría de Transparencia de

la Presidencia de la República, cuyos lineamientos están desarrollados en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción.

El Mapa de Riesgos de Corrupción debe publicarse en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Los elementos que componen el Mapa de Riesgos de Corrupción:

- Política de Administración de Riesgos.
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Consulta y Divulgación.
- Monitoreo y Revisión.
- Seguimiento.

El Mapa de Riesgo de Corrupción lo elaboran los responsables de cada proceso. Sin embargo, a las oficinas de Planeación les corresponde liderar su elaboración y consolidan el documento.

1 GENERALIZADADES

1.1 Objetivo

Verificar de la elaboración, publicación, implementación y los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Metrosalud, identificando posibles riesgos para el cumplimiento normativo y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del plan.

1.2 Alcance

Componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano, actividades programadas al corte del 31 de agosto de 2023.

1.3 Criterios

1.3.1 Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Art. 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa

Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.

Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Arts. .2.1.4.1 y siguientes Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 1081 de 2015

Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Arts.2.2.22.1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Título 24 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Circular externa 100-020 de 2021 (diciembre 10) para: entidades del orden nacional, departamental, distrital y municipal. De: director del departamento administrativo de la función pública. Asunto: lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.

Ley 2195 de 2022 (enero 18) por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La presente Ley tiene por Objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

1.3.2 Trámites

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) Decreto 943 de 2014 Arts. 1 y siguientes Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Arts. 2.2.21.6.1 y Adopta la actualización del MECI.

Ley 2052 de 2020 (agosto 25) por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

RESOLUCIÓN 455 DE 2021 (agosto 24) "Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites

existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la ley 2052 de 2020"

Decreto Ley 2106 de 2022 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y modificar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

1.3.3 Rendición de cuentas:

LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015 (Julio 06) "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática en el TÍTULO. IV DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS CAPÍTULO. I RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA ARTÍCULO 48. Definición rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. a rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

La Circular Externa 100-020 del 10 diciembre de 2021 de la Función Pública mediante la cual se establecen los lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan de corrupción y atención al ciudadano vigencia 2022.

1.3.4 Transparencia y Acceso a la Información:

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Resolución 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

A continuación, se describen brevemente los cambios:

Nuevas directrices de accesibilidad web. Colombia adopta el estándar internacional WCAG otorgado por el Consorcio WWW (creador del protocolo Word Web Wide - WWW que nos permite visualizar los sitios web), para que antes del 31 de diciembre del 2020 todos los sujetos obligados logren que sus sitios web sean accesibles para las personas en situación de discapacidad.

Nuevos estándares de contenidos para la transparencia. Los sitios web de las entidades públicas se transforman en sedes electrónicas como base esencial de la transformación digital, pero como punto focal para asegurar que todo ciudadano se informe adecuadamente mediante los contenidos dispuestos en la sección de Transparencia en el Acceso a la Información Pública; que los ciudadanos tramiten sus PQRS, trámites y otros procedimientos mediante la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía; y que participen de lo público mediante los contenidos e información de la sección Participa. Además, se facilita que las sedes electrónicas estén debidamente integradas con GOV.CO, el Portal Único del Estado colombiano.

Nuevos requisitos de seguridad digital web. El avance de la digitalización también implica que los sujetos obligados deban garantizar la disponibilidad de los sitios web y, en especial, la seguridad digital, la seguridad de la información y la privacidad de los datos.

Nuevas condiciones sobre datos abiertos. Se establecen nuevas condiciones para que las entidades publiquen datos abiertos y los integren al Portal Único de Datos Abiertos www.datos.gov.co.

Las entidades públicas y sujetos obligados tienen dos fechas para cumplir con la implementación de las medidas: antes del 31 de marzo del 2021 se deben implementar los anexos 2, 3 y 4; y antes del 31 de diciembre del 2021 se deben implementar las directrices de accesibilidad web.

DECRETO 1463 DE 2022 (agosto 03) Por el cual se corrige un yerro en la Ley 2195 de 2022 Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

Circular 018 de 2021 de la Procuraduría General de la Nación "Implementación de la Resolución 1519 de 2020 "por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos" del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (MINTIC) y la aplicación de la matriz ITA.

1.3.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art .15 Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición Art. 1º Regulación del derecho de petición.

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

DECRETO 1499 DE 2017 (septiembre 11) Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. ARTÍCULO 2.2.22.1.1. Sistema de Gestión. "El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad".

Acuerdo 330 de 2017 de la Junta Directiva Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Empresa Social del Estado Metrosalud.

Resolución 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

Ley 2052 de 2020 (agosto 25) por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública. Establece las Directrices Para Fortalecer La Implementación De Lenguaje Claro. En esa línea, se presentan las siguientes instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa.

La circular propone la incorporación de estrategias de fortalecimiento del lenguaje claro las cuales se incorporarán en el plan anticorrupción y atención al ciudadano. Los tipos de estrategias propuestas son:

- De estructura
- De capacitación
- De simplificación
- De medición y seguimiento

- De comunicación y difusión
- De Atención y servicio al ciudadano

2 METODOLOGIA

Revisión de las evidencias consignadas en el Aplicativo Almera/Mecanismos de integración/Grupos de trabajo/Plan anticorrupción y atención al ciudadano, comparándolas con la planeación de las actividades consignadas en el PAAC 2023 versión 2.

Se revisa la metodología de evaluación del cumplimiento del plan haciéndola acumulada de acuerdo a los resultados presentados y las actividades planeadas y registradas en el aplicativo Almera, lo cual refleja la ejecución real del plan.

Revisión de la normatividad vigente aplicable

Consulta en las páginas de los organismos del estado donde deben publicarse los resultados

Consulta de la página web de la ESE Metrosalud donde deben publicarse los resultados de los componentes evaluados.

Validación de los resultados encontrados con la líder del plan de la oficina de planeación y desarrollo organizacional.

Diligenciamiento de los instrumentos sugeridos por la Función Pública para realizar el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción.

Diligenciamiento de la Matriz para la evaluación de la eficiencia de los controles a los riesgos del mapa de corrupción.

Para definir el nivel de cumplimiento del plan se toman los criterios definidos en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" Versión 2 -2015,*

0 a 59% es	Zona baja	Rojo
De 60 a 79% es	Zona Media	Amarillo
De 80 a 100% es	Zona Alta	Verde

3 RESULTADOS

3.1 Componente Gestión de Tramites

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Circular externa 100-020 de 2021 de la Función Pública con relación al componente Gestión de Tramites no se evidencia la formulación de las siguientes estrategias:

1. No se evidencia en la página web ni en el aplicativo Almera la publicación de una política anti tramites, la cual según el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2015, establece “La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por Función Pública,

busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes”.

1. Implementación de la política de gestión de tramites articulada con otras políticas relacionadas, sino que se desarrollan en forma independiente en los diferentes componentes del plan. Se adjunta texto de la circular al respecto.

Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de participación ciudadana en la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben racionalizar y qué mejoras deben implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la política de transparencia y acceso a la información en la medida que se mantiene actualizada y en lenguaje claro la información de los trámites a través de los diferentes canales y en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y con la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

En la documentación del SIG de la ESE no se encuentra documentada / publicada la política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción” establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG,

2. Las normas expedidas con posterioridad al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 -2015, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020 y Resolución 455 de 2021 de la Función Pública, inciden en la formulación del componente anti tramites del PAAC, dentro de los cuales se destacan: el desarrollo legal de servicios digitales, utilización activa de la carpeta ciudadana digital, interoperabilidad y seguridad de tramites por medio de mecanismos de certificación digital, la obligatoriedad de implementar los pagos por medios electrónicos para las tarifas asociadas a los tramites, estandarización de trámites y formularios únicos, todo trámite nuevo debe ser exclusivamente en línea. Igualmente, a

partir del 2016, la estrategia de racionalización de trámites se formula en la plataforma del SUIT y se exporta en formato de PDF o Excel como parte del PAAC como se ve en el ejemplo

Nombre del trámite	Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha Finalización
	El tiempo de duración del	El tiempo de duración del trámite será de 20 días	El trámite se redujo en 10 días, lo que genera disminución de	Normativa/ tecnológica	Reducción del tiempo de respuesta o	Oficina Registro	01/01/2022	15/11/2022

Fuente Circular 100-020 de 2021 Función Publica

3. La programación de las actividades en el plan anticorrupción en algunos casos no coincide con la forma de programación en el aplicativo Almera, la gran mayoría de las actividades están programadas para el final del año lo cual hace que los resultados de cumplimiento no reflejan la gestión del plan durante toda la vigencia afectando la eficacia de los resultados esperados.

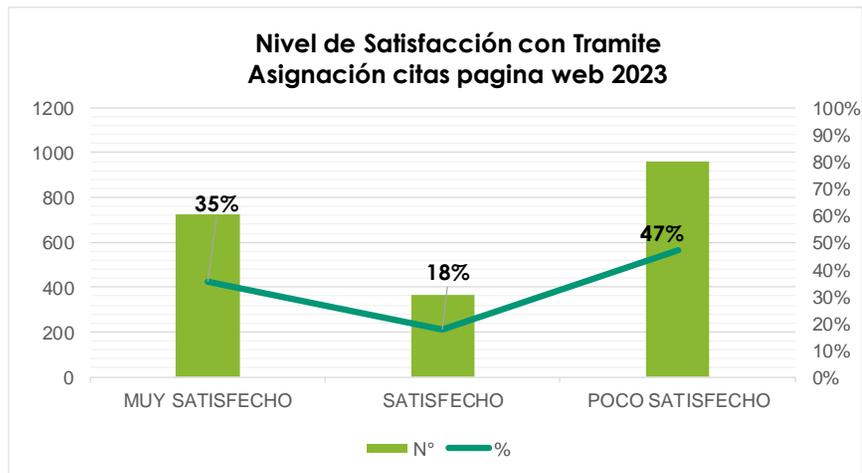
4. Se programan dos cortes para la evaluación de la satisfacción, con el trámite priorizado para racionalización, aunque en la actividad dice una vez en la vigencia. En Almera se programan las dos actividades. Se aplicó encuesta por mensaje de texto a los usuarios de este trámite entre los meses de abril y junio de 2023. Se obtiene el siguiente resultado

El resultado de esta evaluación presenta un nivel de satisfacción del 53% si se suman los criterios muy satisfecho y satisfecho. el 47% manifiesta poca satisfacción "

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION TRAMITE ABRIL JUNIO 2023		
	Nº	%
MUY SATISFECHO	727	35%
SATISFECHO	363	18%
POCO SATISFECHO	961	47%
TOTAL	2051	100%

Fuente: Aplicativo Almera/grupo de trabajo plan anticorrupción y atención al ciudadano

En el Informe publicado en Almera no se referencian las causas de posible insatisfacción.



5. Informe de seguimiento a los tramites en la plataforma SUIT por la oficina de control interno: "Se generó el respectivo informe en el mes de mayo 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. Adicionalmente se realizó seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte al primer cuatrimestre de 2023 - Componente Racionalización de Tramites.

En el mes de agosto está programado informe de seguimiento a la gestión de los tramites en la página del SUIT por la oficina de control interno de acuerdo con el plan general de evaluaciones, esta programación no coincide con la realizada en el PAAC, el cual establece 2 fechas, en la actual vigencia, mayo y octubre, la jefa de la Oficina de control Interno autoriza el cambio de la fecha de seguimiento para el mes de octubre como está programada en el PAAC.

6. El cumplimiento acumulado del PAAC en el componente de Gestión del Tramites es del 36%, afectado principalmente por una programación de actividades mayoritariamente para el final del año.

3.2 Componente Rendición de Cuentas

De acuerdo con la revisión normativa vigente, especialmente la Circular 100-020 de la Función Pública la cual establece los nuevos lineamientos para la formulación del componente de Rendición de Cuentas se identifica en las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano las siguientes observaciones:

1. El desarrollo de las actividades en el componente de rendición de cuentas no responde completamente a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de 2018 y su caja de herramientas, el cual se constituye

en una guía de obligatoria observancia por las entidades públicas de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1757 de 2015 referenciado en la Circular 100-02 de la Función Pública, así como el Decreto 230 de 2021 "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas" como instrumento para hacer seguimiento y evaluación ciudadana de los compromisos de planeación y gestión de todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial.

2. La rendición de cuentas no se limita a una única audiencia anual de rendición de cuentas.
3. El cumplimiento acumulado al 31 de agosto del componente rendición de cuentas en el PAAC es del 57%. Al igual que el componente de tramites la mayoría de sus actividades son para ejecutar al final del año en curso.
4. Las actividades programadas no incluyen mecanismos para evaluar la eficacia de las acciones ejecutadas.
5. El manual recomienda realizar varias actividades y estrategias para la informar públicamente sobre las decisiones, responder por los resultados de la gestión, dialogar con los grupos de valor.
6. En la página Web de Metrosalud se encuentra publicada la rendición de cuentas vigencia 2022 <http://www.metrosalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2022>
7. Considerar tener en cuenta las sugerencias dejadas por los participantes en la audiencia pública de rendición de cuentas, con el fin de mejorar el cumplimiento de los lineamientos definidos en la normatividad vigente.
8. Los contenidos presentados en la rendición de cuentas no responden a los lineamientos del manual, entre ellos el enfoque en derechos humanos y paz el cual se puede consultar en <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-marco-normativo-soporta-la-rendicion-de-cuentas-de-las-empresas-industriales-y-comerciales-del-estado-y-las-sociedades-de-economia-mixta>

3.3 Componente Atención al Ciudadano

En el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 2015 estableció los lineamientos para el componente llamado Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano. Dichos lineamientos han sido actualizados posteriormente de acuerdo con la política Servicio al ciudadano en el 2021 como parte de la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) incluyendo los siguientes cambios normativos:

- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

De acuerdo a la revisión normativa vigente y los lineamientos de la circular 100-020 de 2021 de la Función Pública, la cual establece la obligatoriedad de incorporar en el PAAC los siguientes subcomponentes:

1. Planeación estratégica de atención al ciudadano:
 - Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés como elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño e implementación de gestión institucional.
 - Análisis de datos sobre las interacciones y revisar los resultados del diagnóstico sobre el estado de implementación de la política de atención al ciudadano, especialmente uso de Big Data. Incluyendo las variables definidas en el formulario del FURAG.
 - Efectuar espacios de diálogo interno y demás grupos de valor con el fin de identificar prioridades, definir colaborativamente acciones y establecer indicadores para el seguimiento.

2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano:
 - Capacitación
 - Inducción y reinducción
 - Esquemas de reconocimientos y estímulos a los servidores que se destaquen por sus competencias de servicio al ciudadano

3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos
 - Identificar y simplificar procedimientos, manuales y protocolos, para homogenizar los servicios, implementar mecanismos de automatización, implementar acciones para mejorar la accesibilidad (Norma NTC 6047), accesibilidad web de acuerdo con la norma Resolución 1519 de 2020.
 - Homogenización y actualización de la información en los diferentes canales, traducción a lenguas nativas, respuesta a peticiones en formatos accesibles, actualización de trámites.

4. Conocimiento del servicio al ciudadano
 - Acciones para generar conocimiento, encontrar soluciones, alianzas con grupos de valor, para desarrollar productos o servicios, generar investigaciones, analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, compartir buenas practicas entre otras.

5. Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana
 - Esquemas de monitoreo sobre la gestión (indicadores)

Herramientas para medir la experiencia del usuario y percepción ciudadana, entre ellas peticiones, tramites, ejercicios de ciudadano incognito, entre otras

Según las evidencias aportadas en el aplicativo Almera el desarrollo de estos subcomponentes es incipiente en el PAAC de la ESE, con acciones muy básicas frente a los requerimientos de la política de atención al ciudadano no se encuentran evidencia de la eficacia de las acciones tomadas.

Considerar una articulación más amplia para el desarrollo de los lineamientos establecidos por la normatividad vigente, incluyendo a todos los grupos de valor, la cual no es de opcional cumplimiento, haciendo más eficiente el uso de los recursos.

3.4 Componente de Transparencia y Acceso a la Información

“Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.” (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015).

Este componente se subdivide en 5 estrategias

1. Transparencia activa
2. Transparencia pasiva
3. Instrumentos de gestión de la información
4. Criterios diferenciales de acceso a la información
5. Monitoreo

1. Transparencia activa

Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

- Colombia adopta el estándar internacional WCAG otorgado por el Consorcio WWW (creador del protocolo Word Web Wide - WWW que nos permite visualizar los sitios

web), para que antes del 31 de diciembre del 2020 todos los sujetos obligados logren que sus sitios web sean accesibles para las personas en situación de discapacidad.

- Los sitios web de las entidades públicas se transforman en sedes electrónicas como base esencial de la transformación digital, pero como punto focal para asegurar que todo ciudadano se informe adecuadamente mediante los contenidos dispuestos en la sección de Transparencia en el Acceso a la Información Pública.
- Nuevos requisitos de seguridad digital web garantizan la disponibilidad de los sitios web y, en especial, la seguridad digital, la seguridad de la información y la privacidad de los datos.
- Nuevas condiciones sobre datos abiertos. Se establecen nuevas condiciones para que las entidades publiquen datos abiertos y los integren al Portal Único de Datos Abiertos www.datos.gov.co.
- Los ciudadanos participan de lo público mediante los contenidos e información de la sección Participa.
- Las Sedes electrónicas estén debidamente integradas con GOV.CO, el Portal Único del Estado colombiano.
- Las entidades públicas y sujetos obligados tienen dos fechas para cumplir con la implementación de las medidas: antes del 31 de marzo del 2021 se deben implementar los anexos 2, 3 y 4; y antes del 31 de diciembre del 2021 se deben implementar las directrices de accesibilidad web.
- Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>.
- La Circular 018 de 2021 de la procuraduría general de la nación hace énfasis en la obligatoriedad de cumplir con la Ley 1712 de 2014 por parte de los sujetos obligados “Es importante aclarar que el aplicativo y la Matriz de Cumplimiento ITA, son herramientas de seguimiento y vigilancia derivada de las obligaciones impuestas a los destinatarios de la Ley 1712 de 2014 y toda su reglamentación. Sin embargo, los sujetos obligados deben cumplir con el ordenamiento dispuesto en la norma ibídem independientemente del tiempo señalado, para las adecuaciones de la matriz y el aplicativo, las capacitaciones y las respectivas mediciones a que hubiere lugar por parte de la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad.
- Los ciudadanos participan de lo público mediante los contenidos e información de la sección Participa.
- Las Sedes electrónicas estén debidamente integradas con GOV.CO, el Portal Único del Estado colombiano.
- Las entidades públicas y sujetos obligados tienen dos fechas para cumplir con la implementación de las medidas: antes del 31 de marzo del 2021 se deben implementar

los anexos 2, 3 y 4; y antes del 31 de diciembre del 2021 se deben implementar las directrices de accesibilidad web.

- Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>.

- La Circular 018 de 2021 de la procuraduría general de la nación hace énfasis en la obligatoriedad de cumplir con la Ley 1712 de 2014 por parte de los sujetos obligados "Es importante aclarar que el aplicativo y la Matriz de Cumplimiento ITA, son herramientas de seguimiento y vigilancia derivada de las obligaciones impuestas a los destinatarios de la Ley 1712 de 2014 y toda su reglamentación. Sin embargo, los sujetos obligados deben cumplir con el ordenamiento dispuesto en la norma ibídem independientemente del tiempo señalado, para las adecuaciones de la matriz y el aplicativo, las capacitaciones y las respectivas mediciones a que hubiere lugar por parte de la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad.

2. Transparencia Pasiva

- Los ciudadanos tramiten sus PQRS, trámites y otros procedimientos mediante la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía;

- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. En los dos últimos periodos reportados la oportunidad solo se da en el 77% en promedio.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

- Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se deben realizar a través de acto administrativo y se publica en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Estos lineamientos definidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015 no están incluidos en el PAAC de la ESE Metrosalud.

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.

- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Estos lineamientos definidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015 no están incluidos en el PAAC de la ESE Metrosalud.

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

3.5 Componente Gestión del Riesgo

El Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos se construye con el referente de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Guía de Función Pública. Para la gestión de riesgos de corrupción, continúan vigentes los lineamientos contenidos en la versión 4 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018. Por lo anterior es necesario que, para formular el mapa de riesgos de corrupción, se remita a dicho documento.

El seguimiento realizado a las actividades del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano PAAC 2023 en el componente gestión de riesgos, se encuentran consignados en el archivo anexo a este informe donde se revisan los subcomponentes de;

1. Política de riesgos
2. Construcción del Mapa de riesgos de corrupción
3. Consulta y divulgación
4. Monitoreo y revisión y
5. Seguimiento

Al igual que en los demás componentes del PAAC la formulación de las actividades para dar cumplimiento a los lineamientos de este componente se limitan a estrategias muy

básicas (socializar, capacitar, ajustar procedimientos) adicionalmente programados para los últimos meses del año cuando la realización de las mismas es más compleja cumplirlas, no se definen metas ni indicadores que evidencien la eficacia de las acciones, especialmente para mitigar los riesgos, las evidencias adolecen de calidad y completitud que muestren realmente el cumplimiento de los productos esperados.

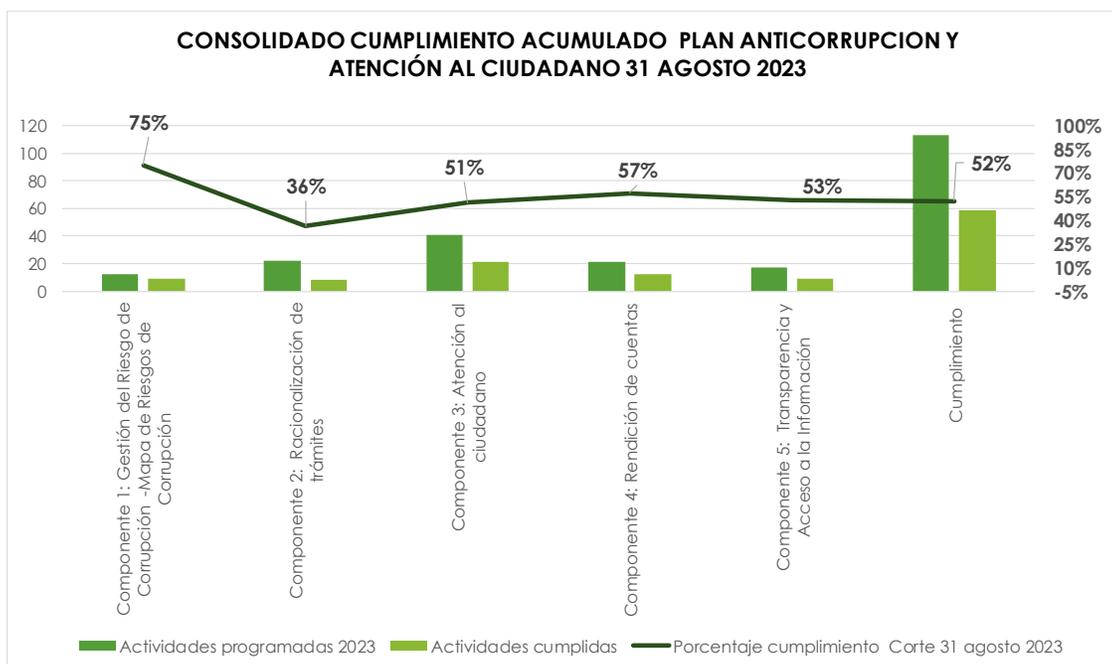
El plan de intervención de los riesgos de corrupción por la falta de ejecución apenas de un 30,5% según los registros en Almera no permite evaluar su eficiencia y efectividad.

4 Conclusiones

1. La evaluación del plan anticorrupción se realiza en forma acumulada de acuerdo con la programación de las actividades consignadas en él, por ello no se hace comparativo con el cuatrimestre anterior, que solo se cuantificaban las actividades programadas por periodo.
2. El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023 de la ESE Metrosalud presenta un cumplimiento acumulado promedio de las actividades programadas al 31 de agosto del 52%, en la siguiente tabla se presentan los resultados por cada uno de los componentes del PAAC.

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ACUMULADO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 31 AGOSTO 2023			
			
ESE METROSALUD			
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN			
Componente	Actividades programadas 2023	Actividades cumplidas	Porcentaje cumplimiento Corte 31 agosto 2023
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	12	9	75%
Componente 2: Racionalización de trámites	22	8	36%
Componente 3: Atención al ciudadano	41	21	51%
Componente 4: Rendición de cuentas	21	12	57%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	17	9	53%
Cumplimiento	113	59	52%

según los criterios de evaluación propuestos por la metodología el nivel de cumplimiento en bajo, esto afectado por la modalidad de programación de las actividades para finales del año. Evaluar solo las actividades programadas para el cuatrimestre afecta la efectividad de los resultados y genera un posible riesgo de incumplimiento.



3. El PAAC de la ESE Metrosalud aunque ha seguido los lineamientos establecidos por la metodología definida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015, desde entonces se han generado cambios normativos que requieren incorporarse en algunos de los componentes como los definidos en la Circular 100-020 de 2021 de la Función Pública, las políticas del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la Circular 100-010 de 2021 de la función Pública, los manuales púnicos para la rendición de cuentas entre otros.
4. Según los nuevos lineamientos normativos para la construcción implementación monitoreo y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, PAAC, se identifican una serie de actividades que se están realizando en la entidad pero en forma desarticulada lo cual implica duplicidad de recursos y esfuerzos, poca efectividad en los resultados que si se incorporaran al PAAC se lograrían mejores resultados de acuerdo con las expectativas del Estado Colombiano en la lucha contra la corrupción y la generación de valor para los ciudadanos.
5. El plan de intervención de los riesgos de corrupción presenta un muy bajo nivel de cumplimiento, no se evidencia la gestión de la primera línea como principal responsable de su implementación. La oficina de planeación como segunda línea tiene la responsabilidad de hacer seguimiento, acompañamiento y asesoría técnica a la gestión de riesgos mas no asumir la responsabilidad del seguimiento y registro al plan.
6. El bajo cumplimiento del plan de intervención de los riesgos de corrupción no permitió la evaluación de la eficiencia de los controles definidos para la

mitigación de los riesgos por parte de la oficina de control interno como evaluador independiente.

7. Las evidencias que dan cuenta del cumplimiento de las acciones programadas presentan debilidades en cuanto a la calidad de la información, la completitud y la validez de los resultados; estas deben reflejar en qué medida se ha logrado el cumplimiento de los productos esperados de acuerdo con los criterios requeridos por los lineamientos normativos aplicables al PAAC.
8. En documento anexo se presentan las observaciones en cada una de las actividades programadas en el PAAC frente a las evidencias presentadas y los requisitos legales aplicables. Documento que hace parte del presente informe.

<p>Elaborado por:</p>  <p>Claudia Regina González González Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: 14 septiembre 2023</p>
<p>Aprobado por:</p>  <p>Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: 14 de septiembre de 2023</p>