



INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

TERCER 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

Enero 2024

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1 GENERALIDADES	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 METODOLOGÍA	8
3 RESULTADOS	9
3.1 Componente Gestión de Trámites	9
3.2 Componente Rendición de Cuentas	14
3.3 Componente Atención al Ciudadano	15
3.4 Componente de Transparencia y Acceso a la Información	19
3.5 Componente Gestión del Riesgo de Corrupción	24
4 Conclusiones	28

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 de este.

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 GENERALIDADES

1.1 Objetivo

Verificar 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 diciembre 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. la 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 anticorrupción 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.

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.

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

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 Secretaría 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 de la ESE Metrosalud 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 del El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) “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 METODOLOGÍA

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 acumulado 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.

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”.*

2. 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 anti tramites de acuerdo con los lineamientos dados por el MIPG en la dimensión Gestión con valores para resultados /relación Estado ciudadano /ventanilla hacia afuera ni su articulación con la política de "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3. 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 Pública

4. Actualizar las estadísticas de trámites inscritos en el SUIT
Avance en inscripción de trámites y OPA por "Departamento / Municipio"

Seleccione el Departamento(s) y el municipio(s) del cual desea ver el detalle:

AMAZONAS
ARAUCA
ATLÁNTICO
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
BOLÍVAR
BOYACÁ
Bogotá D.C
CALDAS
CAQUETÁ
CASANARE

ANTIOQUIA

Departamento	Municipio	Acción
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	-

Seleccione los municipios

Consultar Limpiar

Ver Exportar a Excel Separar

Clasificación orgánica	Departamento	Municipio	Institución o dependencia	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
				Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
Ejecutiva	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	CORPORACION GILBERTO ECHEVERRI MEJIA	0	0	0	0	2	0	2	0	100%
Entes autónomos	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	0	0	0	0	21	0	21	0	100%
Ejecutiva	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	0	0	0	0	14	1	14	1	100%
Ejecutiva	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	BIBLIOTECA PUBLICA PILOTO DE MEDELLIN PARA LA AMERICA LATINA	0	0	0	0	0	4	0	4	100%
Ejecutiva	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	METROSALUD	0	0	0	0	10	0	10	0	100%
Entes autónomos	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CENTRO DE ANTIOQUIA: TERAPIALES DE	0	0	0	0	23	1	23	1	100%

Total registros: 38

⚠ Tenga en cuenta las siguientes definiciones para una buena comprensión del reporte

Fuente https://tramites1.suit.gov.co/reportes-web/faces/reportes/gestion/rep_gestion_portal_departamento_municipio.jsf?_adf.ctrl-state=1dfpll0417_3

La ESE Metrosalud tiene inscritos 10 tramites, avance del 100% en el registro.


Avance en inscripción de trámites, OPA y Consultas de información de acceso público por institución

Busque la institución por nombre o por sigla:

Nombre institución o dependencia: METROSALUD Sigla: E.S.E. METROSALI

Comparar Consultar Limpiar

Avance de: 100%



METROSALUD	
Inscritos	10
En gestión para inscripción	0
Por incluir al inventario	0

Tipo	Nombre	Estado	Acción
Trámite	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	[Icono]
Trámite	Atención inicial de urgencia	Inscrito	[Icono]
Trámite	Certificado de defunción por muerte natural	Inscrito	[Icono]
Trámite	Certificado de nacido vivo	Inscrito	[Icono]
Trámite	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Inscrito	[Icono]
Trámite	Examen de laboratorio clínico	Inscrito	[Icono]
Trámite	Historia clínica	Inscrito	[Icono]
Trámite	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	[Icono]
Trámite	Servicio de Vacunación Metrosalud	Inscrito	[Icono]
Trámite	Terapia	Inscrito	[Icono]

Fuente https://tramites1.suit.gov.co/reportes-web/faces/reportes/gestion/rep_gestion_portal_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=8pv2eanig_3

Consolidado de Gestión y seguimiento a la estrategia de racionalización por tipo de racionalización – Territorio

Departamentos

Tipo de racionalización: Administrativa Normativa Tecnológica

Seleccione el(los) departamento(s) y el(los) municipio(s) del cual desea ver el detalle:

Departamento	Municipio	Acción	Entidad	Acción
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	⊖	Metrosalud	⊖

Selecione Municipio(s) Seleccione Entidad(es) Consultar Limpiar

Ver ▾ Exportar a Excel Exportar a PDF Separar

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR										ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			PLAN DE EJECUCIÓN							
Periodo	Cuatrim	Clasifica	Sector	Departa	Municipi	Entidad	Tipic	Núme	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Fecha Final	Implemente	Respo
No se encontraron datos																				

Fuente

https://tramites1.sujit.gov.co/reportes-web/faces/reportes/racionalizacion/rep_portal_tipo_racionalizacion_departamento.jsf?_adf.ctrl-state=ea7frprkz_3

Según información registrada en el SUIT en ninguno de los 3 cuatrimestres se han reportado acciones de racionalización de trámites por parte de la oficina de planeación.

“Se registra seguimiento el 3 de enero de 2024 anexando como evidencia un correo enviado por el líder de la central integrada de acceso: " La Central Integrada de Acceso en procura de dar respuesta al requerimiento definido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ha podido avanzar en cuanto a los canales de acceso a CITOLOGÍA VAGINAL y PLANIFICACIÓN FAMILIAR (Primera Vez), permitiendo al usuario visualizar la oferta vía web y mediante el chat bot (+57 315 2113026), actividad que se habilitó desde Diciembre 2023 y es verificable a través de los canales antes descritos.

En cuanto a las citas Preconcepcional debemos hacer desarrollos que permitan identificar este tipo de agenda, así como los profesionales que realizarán la actividad en cada punto de la red, actividad priorizada para el primer trimestre de 2024.

Las citas de especialistas tienen 2 particularidades las cuales requieren un manejo más estricto con el fin de garantizar oportunidad, continuidad, sostenibilidad y racionalidad del evento; inicialmente toda cita de especialista debe contar con una autorización previa por parte del pagador y adicionalmente debe verificarse si el usuario con antelación ha gestionado paraclínicos requeridos para la definición de conducta o como en el caso de los controles ha obedecido a los tiempos descritos por el especialista tratante; Actualmente contamos con avances entre SAVIA SALUD / METROSALUD para la solicitud y asignación de citas mediante el canal CHAT BOT actividad que entrará en fase de pruebas el primer trimestre de 2024, solo con la asignación de citas de PRIMERA VEZ por especialista, actualmente los usuarios cuentan con el correo citasespecialistas@metrosalud.gov.co para la gestión de la cita evitando el

desplazamiento y personal de la Central Integrada de Acceso se encarga de contactarlos para la asignación."

Esta evidencia no da respuesta al producto esperado de esta actividad, que es un informe estadístico de los tramites actualizados en el SUIT.

Tampoco se anexan evidencia informe con las acciones de racionalización del trámite asignación de citas definidas en la metodología: simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad.

Se reporta por la oficina de planeación las imágenes de los datos generados de la ejecución de los tramites inscritos por trimestre reportados a la plataforma de SUIT, con corte al 30 de septiembre de 2023, no se incluye el último trimestre del año. A la fecha del informe no se ha registrado en el aplicativo Almera el análisis de estos datos estadísticos como lo establece los productos esperados en el PAAC 2023.

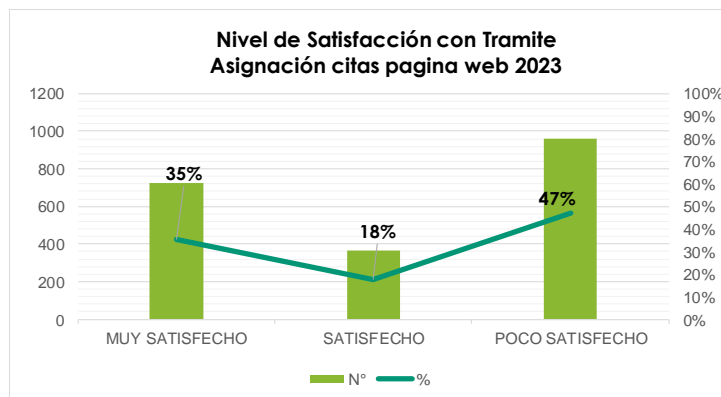
5. Se programan dos cortes para la evaluación de la satisfacción, con el trámite priorizado para racionalización, aunque en la actividad dice una vez en la vigencia. En Almera se programan las dos actividades. Se aplicó encuesta por mensaje de texto a los usuarios de este trámite entre los meses de abril 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		
	N°	%
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.



6. Informe de seguimiento a los tramites en la plataforma SUIT por la oficina de control interno de acuerdo con los nuevos lineamientos emitidos por la Función Pública Circular externa 100-020 de 2021 el seguimiento se continuará realizando dentro del seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano en la plataforma del SUIT. Esta implementación se realiza a partir del informe del segundo cuatrimestre. El comité Coordinado de Control Interno aprueba la modificación en el plan general de evaluación como consta en el acta 06 del 10 de octubre de 2023.

7. El cumplimiento acumulado del PAAC en el componente de Gestión del Tramites es del 45%

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 diciembre de las actividades programadas del componente rendición de cuentas en el PAAC es del 100%.

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 realizada en el primer semestre de 2023 <http://www.metrosalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2022>

7. Audiencia pública de rendición de cuentas 2023 realizada el 23 de noviembre publicada en la página web. <http://www.metrosalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2023> Incluye informe de gestión presentado a la comunidad.

8. 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.

9. 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>

10. El cumplimiento de las actividades planeadas del componente de rendición de cuentas fue del 100% a 31 diciembre de 2023.

3.3 Componente Atención al Ciudadano

En el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 de 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".

Este lineamiento no ha sido incorporado en el PAAC 2023, ni se ha modificado el Acuerdo 330 de la Junta Directiva incluyendo los mecanismos de respuesta a estas peticiones.

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.

En el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2023 no se incluyó este subcomponente.

- 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.

Los lineamientos de la política de Servicio al ciudadano: “En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la

ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

La ESE Metrosalud tiene documentada la “Política de Atención Centrada en los Usuarios” la cual está orientada a garantizar el acceso a servicios de salud de acuerdo con el modelo de prestación de servicios.

Los lineamientos definidos por la Función Pública para el desarrollo de las relaciones Estado – Ciudadano. La cual “identifica cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- i) cuando consulta información pública,
- ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
- iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público”

Considerar hacer una revisión de la política actual con el fin de verificar si da respuesta a estos lineamientos. El Comité de Relación Estado Ciudadano ha elaborado un documento de política denominado “Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” 2020 en el cual se encuentran todos los lineamientos generales para facilitar la implementación de la política en las entidades previstas en su ámbito de aplicación. Adicional se cuenta con Herramienta de autodiagnóstico Política Servicio al Ciudadano publicada en la página de la Función Pública/dimensión gestión con valores para resultados/relación Estado Ciudadano/Herramientas e instrumentos de la Política de Servicio al Ciudadano que se recomienda revisar en la formulación del plan 2024.

- 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.

En el componente de atención al PAAC de la vigencia 2023 no se referencian estas actividades.

2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano:

- Capacitación:

Con corte al 28 de marzo de 2023 se cumple con la certificación del personal de atención al usuario en el curso de lenguaje claro. Se encuentran 11 certificados No hay informe final de cobertura del curso en población.

Dentro de la actividad no se tiene contemplado evaluación de la eficacia de la acción. se adjuntan copias de los certificados del curso del personal de atención al usuario.

- Inducción y reinducción: Esta actividad no se incluye en el PAAC de la vigencia 2023.

- Esquemas de reconocimientos y estímulos a los servidores que se destaquen por sus competencias de servicio al ciudadano:

En octubre se publica como evidencia de esta actividad un boletín de "Latidos" donde se referencia la celebración de los 29 años de la ESE.

El 26 de diciembre se publica relación CONSOLIDADO DE RECONOCIMIENTOS UPSS MANRIQUE 4 TRIMESTRE 2023.

Se anexa como evidencia el boletín Latidos 395 donde se referencia la rendición de cuentas del 23 de noviembre, donde se hace reconocimiento a las sedes con mayor número de participantes.

En la Guía de gestión estratégica del talento humano - GETH en el sector público de la función Pública 2022, en el capítulo II Desarrollo establece los lineamientos para el programa de bienestar e incentivos: "Elaborar el plan de bienestar e incentivos, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Incentivos para los gerentes públicos
- Equipos de trabajo (pecuniarios y no pecuniarios)
- Empleados de carrera y de libre nombramiento y remoción (no pecuniarios)
- Criterios del área de Talento Humano
- Decisiones de la Alta Dirección
- Diagnóstico de necesidades con base en un instrumento
- de recolección de información aplicado a los servidores públicos de la entidad." "Incorporar al menos una buena práctica en lo concerniente a los programas de Bienestar e Incentivos". Considerar la revisión de esta guía para la implementación efectiva.

Se considera que las evidencias aportadas no dan respuesta a estos lineamientos.

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.

En el plan de este componente no se incluye la realización de este lineamiento.

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 prácticas entre otras.

En el plan de este componente no se incluyen acciones con este lineamiento.

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 los informes del tercer y cuarto trimestre:

- Informe consolidado de la satisfacción al usuario tercer trimestre reporta los resultados cuantitativos por cada elemento evaluado en los diferentes servicios.
- informe del cuarto trimestre, publicado el 11 de enero de 2024, igual que los anteriores reporta los resultados cuantitativos.
- El informe publicado en la página web tiene el enlace roto lo cual no permite la consulta de la ciudadanía.

Considerar incluir en el informe la estadística comparativa de los diferentes periodos y las tendencias de vigencia a vigencia con el fin de evidenciar la mejora.

- Registro manifestaciones por redes sociales:

Registro de mayo 9 con el listado de las manifestaciones Presentadas por las redes sociales hasta el 28 de febrero, la respuesta dada al usuario,

Se realiza el registro a las manifestaciones recibidas a través de las principales redes sociales (Facebook, Instagram) durante el primer trimestre 2023.

Se adjunta el listado de las solicitudes de información hasta el mes de agosto, el instrumento no tiene clasificación de las expresiones según lo definido en la Empresa. No se adjunta informe de análisis realizado ni evaluación de la oportunidad de respuesta aunque tiene registrada la fecha de la respuesta.

En el mes de octubre se registra seguimiento a la actividad pero la evidencia es el mismo listado con registros hasta el mes de agosto.

Durante la vigencia 2023 se presentaron 1726 expresiones de los usuarios, en promedio 144 mensuales. Estas expresiones no se referencian en el informe de las PQRSD que presenta la responsable de atención al usuario para incorporarlas a la gestión de estas.

Tabla relación de expresiones por mes/ por redes sociales

MES	EXPRESIONES POR REDES SOCIALES
enero	167
Febrero	170
marzo	247
abril	190
mayo	227
junio	134
julio	123
agosto	96
septiembre	129
octubre	98
noviembre	93
diciembre	52
TOTAL	1726
PROMEDIO	144



La tendencia negativa de la utilización de estos canales no es analizada ni hay evidencia de acciones de mejora al respecto.

Según las evidencias aportadas en el aplicativo Almera el desarrollo de estos subcomponentes 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.

El tener dos responsables para el desarrollo de estos lineamientos afecta la integralidad de las acciones.

Resultado final del cumplimiento de las actividades de este componente es del 90%

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.

Se realiza seguimiento al Índice de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública a través de la matriz ITA siguiendo los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación y del Ministerio de las TIC. Publicado el 7 de noviembre de 2023. Resultado consolidado de 88/100 puntos.

No se encuentra evidencia de la actualización de la página web de acuerdo con la matriz ITA.

Se cuenta con el reporte con corte al 30 de agosto de 2023 Publicada por el responsable de su diligenciamiento.

El cumplimiento de los parámetros de accesibilidad web es de 55.6%
La actividad “Rediseñar la página web cumpliendo criterios de accesibilidad acorde con la normatividad vigente” programada para evaluar con corte al 30/12/2023. Como evidencia se anexa cotización del rediseño de la página, pero no se han destinado los recursos para ello.”

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 la cual establece

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá

negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En los dos últimos periodos reportados la oportunidad de respuesta de los derechos de petición solo se da en el 77% en promedio.

De acuerdo con el informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD realizado por la oficina de control interno la oportunidad de respuesta a los derechos de petición durante el primer semestre de 2023 es del 75%.

El resultado de indicador reportado por la oficina de gestión documental con corte al 30 de abril en promedio es del 73%, las dependencias con cumplimientos por debajo del 100% son Dirección De Contratación, Dirección Administrativa, Administración De Personal, Oficina Salud Publica, Subgerencia Red De Servicios, Dirección Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, UPSS Castilla, UPSS Buenos Aires, Subgerencia Financiera, UPSS Belén, UPSS Doce De Octubre, UPSS Nuevo Occidente, UPSS San Antonio De Prado, UPSS Santa Cruz, UPSS San Javier.

El reporte presentado en julio la medición del indicador reporta un cumplimiento de respuesta oportuna del 77% Las sedes con cumplimientos por debajo del 100% en el corte a 11 de agosto de 2023 fueron Administración De Personal, Dirección Administrativa, Dirección Talento Humano, ,Dirección De Contratación, Subgerencia Red De Servicios, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Salud Publica, Oficina Asesora Planeación, UPSS San Cristóbal, UPSS San Antonio De Prado, UPSS Belén, UPSS Castilla, UPSS Buenos Aires, Subgerencia Financiera, UPSS San Javier, UPSS Nuevo Occidente, UPSS Santa Cruz, UPSS Doce De Octubre.

Se evidencia que varias de las dependencias se repiten periodo a periodo. No se reportan acciones de mejora que se hayan tomado. Tampoco se reporta el análisis realizado a la calidad de la respuesta en cuanto a objetividad, veracidad, completitud, motivación y actualidad y disponibilidad.

Informe con corte al 31 de diciembre presenta un cumplimiento en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición del 75%, desmejorando con relación al año 2022 que fue del 80%.

Las dependencias con cumplimiento más bajo fueron: Subgerencia Administrativa y financiera 8%, UPSS Nuevo Occidente 17%, UPSS Manrique 57%.

Según el ARTÍCULO 31. De la misma Ley 1755 de 2015, establece como “Falta disciplinaria. 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” No se evidencia que se haga traslado de esta situación a la oficina de Control Disciplinario Interno.

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.

Los listados reportados y publicados en el Aplicativo Almera y pagina web se encuentran desactualizados, son del 2019 el inventario de activos de información y del 2020 el de clasificación.

No se evidencia el acto administrativo que los adopta.

La norma no establece la periodicidad de actualización.

Esquema de publicación de la información actualizado publicado en la página web y en el aplicativo del SGI Almera o se ha realizado.

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.

En el portal de la ESE Metrosalud se tiene un sitio con los lineamientos de la atención con enfoque diferencial <http://www.metrosalud.gov.co/atencion>

El cual contiene

- Algunas expresiones que hacen alusión a las características particulares de una persona y su forma correcta de referirnos a ellas:
- Un modelo de prestación de servicios basados en la estrategia APS con enfoque diferencial
- Publicación de los derechos y deberes de los usuarios en varios formatos incluidos videos en lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva y en lengua emberá- chami.

Estas acciones no han sido incluidas en el PAAC 2023 de la ESE.

- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

No se han incluido en el plan anticorrupción.

- 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.

Estos lineamientos no se encuentran incluidos en el PAAC 2023.

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.

Los informes generados no cumplen con estos criterios.

Se realiza un informe mensual a la gerencia, pero solo se referencia el número de peticiones por dependencia y su nivel de oportunidad frente a los lineamientos normativos.

El componente de transparencia y acceso a la información del PAAC 2023 tiene un cumplimiento de las actividades programadas del 82%

3.5 Componente Gestión del Riesgo de Corrupción

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. Adicionalmente la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6 de noviembre de 2022 incluye un capítulo sobre el riesgo fiscal que se complementa con el Anexo denominado catalogo indicativo de puntos de riesgo fiscal para facilitar el análisis en el marco del modelo de operación por procesos

Según la misma guía “De acuerdo con el numeral 2.2.1 “política de planeación institucional” de la dimensión “Direccionamiento estratégico y planeación” del MIPG, para responder a la pregunta ¿cuáles son las prioridades identificadas por la entidad y señaladas en los planes de desarrollo nacionales y territoriales?, se deben formular las metas de largo plazo, tangibles, medibles, audaces y coherentes con los problemas y necesidades que deben atender o satisfacer, evitando proposiciones genéricas que no permitan su cuantificación y definiendo los posibles riesgos asociados al cumplimiento de las prioridades.

En este sentido, es claro que la identificación y valoración de riesgos se integra en el desarrollo de la estrategia, la formulación de los objetivos de la entidad y la implementación de esos objetivos a través de la toma de decisiones cotidiana en cada uno de los procesos.”¹

La Gestión de riesgos del plan anticorrupción con corte al 31 de diciembre de 2023 presenta un cumplimiento del 100% de las actividades programadas 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).

En anexo “Seguimiento al Plan anticorrupción se registra el realizado por la oficina de control interno con corte al 31 diciembre de 2023.

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

Política de riesgos: "Política publicada en el aplicativo Almera <https://sgi.almeraim.com/sgi/lib/pdf/pdfjs3.8/web/viewer.php?archivoid=39927&token=02e9fd4c57d1a26ada7c1586c2cbf0f5>

La política publicada en la página web de la empresa se encuentra desactualizada es la versión 2019. <http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/marco-legal>

Considerar la integralidad de la información especialmente en la página web que es de consulta para la ciudadanía.

Propuesta y desarrollo de curso virtual sobre riesgos, Para el actual seguimiento se incluye informe donde se reporta una cobertura del 75% de los participantes matriculados (1475 de 1969) en el curso de riesgos, con una calificación promedio del test del 99,8%.

¹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA. Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6 de noviembre de 2022

Se recomienda complementar la política incluyendo el riesgo fiscal.

La medición de los indicadores definidos para la evaluación y seguimiento de la política no son medidos y evaluados, excepto el de cobertura y cumplimiento del plan de intervención.

2. Construcción del Mapa de riesgos de corrupción

Se actualizó para la ESE Metrosalud el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2023, pero continúan los mismos riesgos y controles desde el mapa del año 2020. Considerar la revisión del documento publicado por la Función Pública dentro de la caja de herramientas de la guía administración del riesgo V6 del 2022, "Buenas prácticas para el análisis de riesgos de fraude y corrupción" en el cual se dan las siguientes recomendaciones para la actualización del mapa de riesgos para la vigencia 2024.

1. Entidades encargadas de gestionar el riesgo: Lo deben adelantar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
2. Se elabora anualmente por cada responsable de los procesos al interior de las entidades, junto con su equipo.
3. Ajustes y modificaciones: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberán dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

3. Consulta y divulgación

Se publicó en la página web institucional el mapa correspondiente al año 2023.
link:<http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/plan-anticorruptcion>

Propuesta y desarrollo de curso virtual sobre riesgos, Para el actual seguimiento se incluye informe donde se reporta una cobertura del 75% de los participantes matriculados (1475 de 1969) en el curso de riesgos, con una calificación promedio del test del 99,8%.

4. Monitoreo y revisión

"Se presenta por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional tres Informes de seguimiento al plan de intervención de riesgos de corrupción.




Evidencia en el aplicativo Almera, con corte al 31 de diciembre de 2023 un cumplimiento de las 22 actividades del 100%.

Tanto en la gestión de los riesgos generales como en los de corrupción se debe considerar el fortalecer las responsabilidades de la primera línea en la autogestión y autocontrol tanto de sus riesgos como de los controles, los cuales deben cualificarse de acuerdo con la evaluación de su eficiencia y evidencia de su efectividad, recomendado por el documento Buenas prácticas para el análisis de riesgos de fraude y corrupción, incluido en la caja de herramientas de la Guía administración

del riesgos de la Función pública. el cual recomienda "" Monitoreo: en concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, los líderes de los procesos junto con su equipo realizarán monitoreo y evaluación permanente a la gestión de riesgos de corrupción"".

5. Seguimiento

La oficina de control interno realiza seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción como a toda unidad auditable se le aplica el instrumento MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROLES UNIDAD AUDITABLE analizando los riesgos y la eficiencia de los controles cuyos resultados consolidados se resumen en la siguiente tabla:

CALIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL CONTROL	RANGO DE EFICIENCIA	COLOR	DESCRIPCIÓN	Nº DE CONTROLES POR NIVEL	% FRENTE AL TOTAL EVALUADO	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
ALTA	>=80%		El control presenta un diseño eficiente.	0	0%	NA
MEDIA	Entre el 60% y el 79%		El control presenta un buen diseño susceptible de ser mejorado.	21	49%	67%
BAJA	<=59%		El control presenta deficiencias en su diseño, definir acciones de mejora.	22	51%	48%

Los resultados consolidados se incluyen como anexo al presente informe.

El mapa de riesgos de corrupción tiene definidos 43 controles a los 7 riesgos de corrupción definidos. de los cuales ocho se repiten literalmente en varios de los riesgos identificados como se referencia a continuación:

1. Actividades de socialización del código disciplinario se repite en tres riesgos.
2. Aplicación del Manual de Contratación en todos los procesos de contratación de bienes y servicios se repite en cuatro riesgos
3. Aplicación del Manual de Supervisión en todos los procesos de contratación de bienes y servicios. Se repite en tres riesgos
4. Aprobar los pagos a realizar en el mes de acuerdo con el flujo de caja proyectado por tesorería se repite en dos riesgos.
5. Programar y relacionar pagos con base en el listado de vencimientos actualizado, necesidades del servicio, obligaciones fijas y compromisos ya adquiridos según flujo de caja aprobado No está identificado como control en el procedimiento. Es una actividad del proceso y no un control. Se repite en dos riesgos.
6. Despliegue, conocimiento y apropiación del Código de Integridad se repite en los 7 riesgos del mapa.

7. Validación por parte de los Jefes responsables de los procesos, de los productos generados en cada uno. se repite en 5 de los riesgos, no es comprensible a que se refiere.

8. Verificar que el candidato cumpla el perfil exigido. En caso de presentarse diferencias solicite revisión por el Auxiliar Administrativo. (contratistas) pr ingreso otros tipos. Se repite en dos riesgos.

De todas formas, se realizó la evaluación de todos los controles, para no sesgar la evaluación. Sería deseable adecuar los controles a la particularidad de cada riesgo y proceso según recomendación de la guía.

En promedio el nivel de eficiencia de los controles es del 57% lo cual según el instrumento aplicado se encuentran en un nivel bajo de eficiencia, esto amerita mejoras en el diseño y en la implementación. Ningún control presenta un nivel de eficiencia adecuado, el 49% (21 de 43) presenta un nivel moderado de eficiencia, los cuales son susceptibles de mejora y el 51% ((22 de 42) presentan un nivel bajo de eficiencia lo que amerita acciones de diseño o de implementación.

El plan de intervención de los riesgos de corrupción reporta un cumplimiento del 100% según los registros en Almera. Se reporta el cumplimiento de las actividades, pero no se permite evaluar su eficiencia y efectividad.

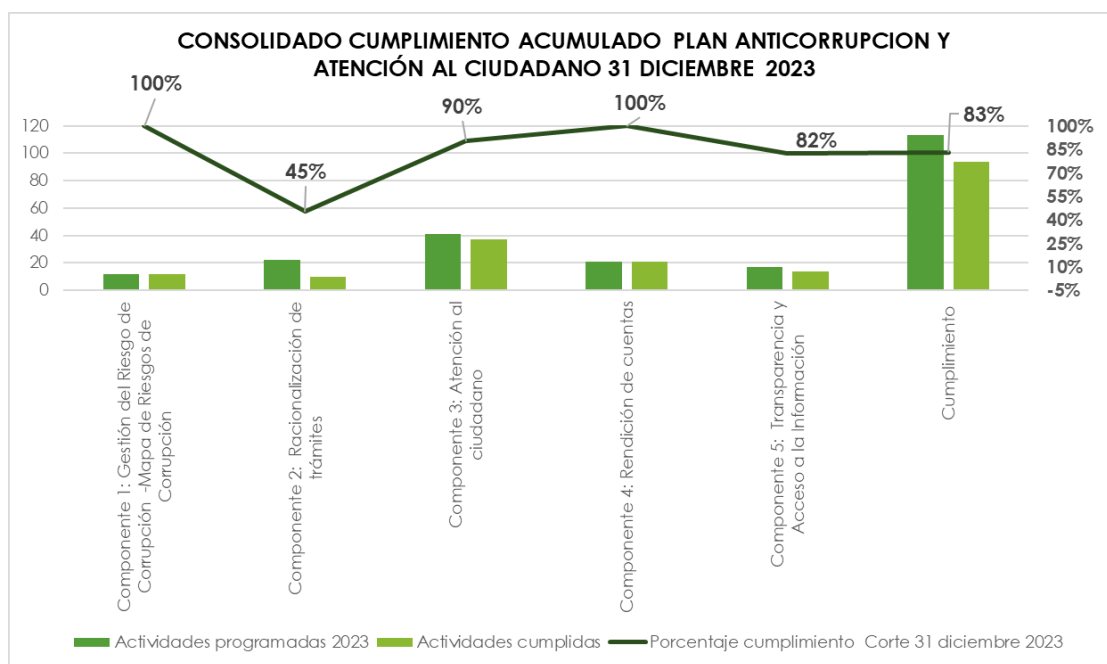
El cumplimiento de las actividades del plan anticorrupción y atención al ciudadano en el componente gestión de riesgos es del 100%.

4 Conclusiones

1. La evaluación del plan anticorrupción se realiza en forma acumulada de acuerdo con la programación de las actividades consignadas en él.
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 diciembre del 83%, en la siguiente tabla se presentan los resultados por cada uno de los componentes del PAAC.

Según los criterios de evaluación propuestos por la metodología el nivel de cumplimiento es alto, el componente gestión de tramites presenta un nivel de cumplimiento bajo con un 45%.

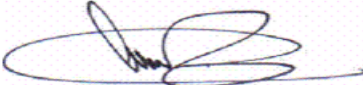

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ACUMULADO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 31 AGOSTO 2023			
ESE METROSALUD			
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN			
Componente	Actividades programadas 2023	Actividades cumplidas	Porcentaje cumplimiento Corte 31 diciembre 2023
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	12	12	100%
Componente 2: Racionalización de trámites	22	10	45%
Componente 3: Atención al ciudadano	41	37	90%
Componente 4: Rendición de cuentas	21	21	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	17	14	82%
Cumplimiento	113	94	83%



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 recomienda la articulación de las diferentes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, con el fin de optimizar y evitar la duplicidad de recursos y esfuerzos, mejorar la efectividad 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 cumplimiento del 100%, en su mayoría por la gestión de la oficina de planeación, 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 los riesgos mas no asumir la responsabilidad del seguimiento y registro al plan.
6. La evaluación de la eficiencia de los controles definidos para la mitigación de los riesgos de corrupción por parte de la oficina de control interno como evaluador independiente, arroja que los controles definidos a los riesgos, (43), de los cuales el 51% presentan un nivel bajo de eficiencia lo cual requiere que sean rediseñados e implementados.
7. Los componentes del PAAC para la vigencia 2024 deben adecuarse a los nuevos lineamientos definidos por las normas y guías vigentes dadas por la Presidencia de la República a Través de la Secretaría para la Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, con la implementación de las políticas del modelo integrado de planeación y gestión asociados a cada componente.
8. 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 y principalmente en el cumplimiento del objetivo de controlar la materialización de los riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano.
9. En documentos anexos se presentan el seguimiento las observaciones en cada una de las actividades programadas en el PAAC frente a las evidencias presentadas y los requisitos legales aplicables y la Matriz de evaluación de la eficiencia de los controles a los riesgos de corrupción. Documento que hacen parte del presente informe.

<p>Elaborado por:</p>  <p>Claudia Regina González González Profesional Especializado Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: 16 enero de 2024</p>
<p>Aprobado por:</p>  <p>Gloria Patricia Isaza Orduz Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación</p>	<p>Fecha: 16 enero de 2024</p>