



**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PRIMER CUATRIMESTRE DE 2024**

**GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ**

**Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación**

**CLAUDIA REGINA GONZALEZ GONZALEZ**

**ADOLFO MARULANDA CALLE**

**Profesionales Especializados**

**Oficina de Control Interno y Evaluación**

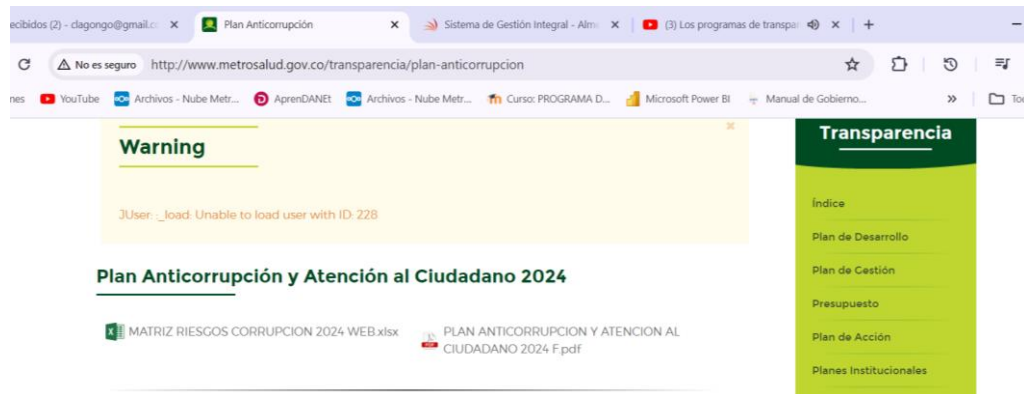
**MAYO 2024**

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1 GENERALIDADES</b> .....	5
<b>1.1 Objetivo</b> .....	5
<b>1.2 Alcance</b> .....	5
<b>1.3 Criterios</b> .....	5
1.3.1 Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:.....	5
1.3.2 Trámites.....	7
1.3.3 Rendición de cuentas:.....	7
1.3.4 Transparencia y Acceso a la Información: .....	8
1.3.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
<b>2 RESULTADOS</b> .....	11
<b>2.1 Componente Gestión de Tramites</b> .....	11
<b>2.2 Componente Rendición de Cuentas</b> .....	14
<b>2.3 Componente Atención al Ciudadano</b> .....	15
<b>2.4 Componente de Transparencia y Acceso a la Información</b> .....	19
<b>2.5 Componente Gestión del Riesgo de Corrupción</b> .....	24
<b>3 Recomendaciones</b> .....	28
<b>4 Conclusiones</b> .....	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".



Fuente: <http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion>

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; esta 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.

Asignación de responsables para el diseño, seguimiento y evaluación del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la ESE Metrosalud mediante la Resolución 466 de 2016 de la Gerencia, en la cual se define los responsables de cada componente.

**Artículo 1.** Designar al Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional como líder de todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los diferentes componentes su formulación, desarrollo, despliegue, seguimiento, evaluación y reporte.

**Artículo 2.** Establecer los equipos responsables de liderar la formulación, desarrollo, despliegue, seguimiento y monitorización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en lo correspondiente a los siguientes componentes:

- Componente Gestión de Riesgos de Corrupción:
  - Comité de calidad y seguridad, liderado por el Subgerente Red de Servicios de Salud, de conformidad con lo establecido en la resolución 069 de 2016.
- Componente Racionalización de trámites:
  - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional quien lo lidera.
  - Director de Sistemas de Información.
  - Asesor de Comunicaciones y/o Profesional Universitario Comunicaciones.
  - Director de Gestión Clínica y P y P.
- Componente Atención al ciudadano:
  - Subgerente Red de Servicios de Salud quien lo lidera.
  - Director de Gestión Clínica y de la Promoción y Prevención.
  - Profesionales Universitarios (Trabajo Social)
- Componente Transparencia y Acceso a la Información:
  - Subgerente Red de Servicios de Salud quien lo lidera.
  - Asesor de Comunicaciones y/o Profesional Universitario Comunicaciones.
  - Jefe Oficina Asesora Jurídica.
  - Director de Sistemas de Información.

## **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 30 abril de 2024

### **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—.

Modificado por la Ley 2195 de 2022 quedando así:

ARTÍCULO 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

PARÁGRAFO 1. En aquellas entidades en las que se tenga, implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, éste deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 2. Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 3. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este Artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación

PARÁGRAFO 5. La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos en el Decreto Ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.

La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto Ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

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.

DECRETO 124 DE 2016 (enero 26) "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". El cual establece en ARTÍCULO 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2"

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, en especial modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Circular Externa 202215100000053-5 de 2022 (05-08-2022) de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual establece Lineamientos Respecto al Programa De Transparencia y Ética Empresarial, Modificaciones a las Circulares Externas 007 De 2017 Y 003 De 2018 en lo Relativo a la Implementación de Mejores Prácticas Organizacionales – Código De Conducta y de Buen Gobierno.

### 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.

Decreto Ley 2106 de 2019 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y modificar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

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"

### 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](http://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 (Min TIC) "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

Adicional se referencian las guías desarrolladas por La función Pública y otras entidades relacionadas con la atención al ciudadano:

1. Guía creación dependencia integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía V1 2021
2. Lineamientos mediciones de percepción ciudadana
3. Actualización De Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano diciembre de 2020
4. Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP 2013
5. Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía V1 Julio de 2021.
6. Lineamientos para publicar información en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas - Versión 1 - diciembre 2021
7. Herramienta de medición de experiencia ciudadana - Versión 1 - marzo de 2022
8. Lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las políticas orientadas a mejorar la relación Estado-ciudadanía - Versión 1 - abril de 2022.
9. Lineamiento-Gestión-de-Peticiones prevenir daño antijurídico.
10. Protocolo-De-Respuesta-A-Peticiones-Ciudadanas-Final. Urna de Cristal.
11. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - noviembre de 2022.

## 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 2024-1.

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

## 2 RESULTADOS

### 2.1 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 racionalización de 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, incluyendo herramientas e instrumentos para facilitar la implementación de esta política:

- Guía Metodológica Para La Racionalización De Trámites - Versión 1
- Anexo Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios de la guía para la administración de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles en entidades públicas.
- Sitio especializado en el tema de SUIT, donde se puede consultar los documentos anteriores y despejar todas sus dudas.

Lineamientos de la Política de Racionalización de trámites  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg/>

dimensión gestión con valores para resultados/ventanilla afuera/política racionalización de tramites

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

A continuación, se presentan los pasos para la implementación de esta política:

- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos
- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT
- Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos
- Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana
- Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana
- Implementar acciones de racionalización normativas
- Implementar acciones de racionalización administrativas
- Implementar acciones de racionalización tecnológicas
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía
- Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas

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 racionalización de 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

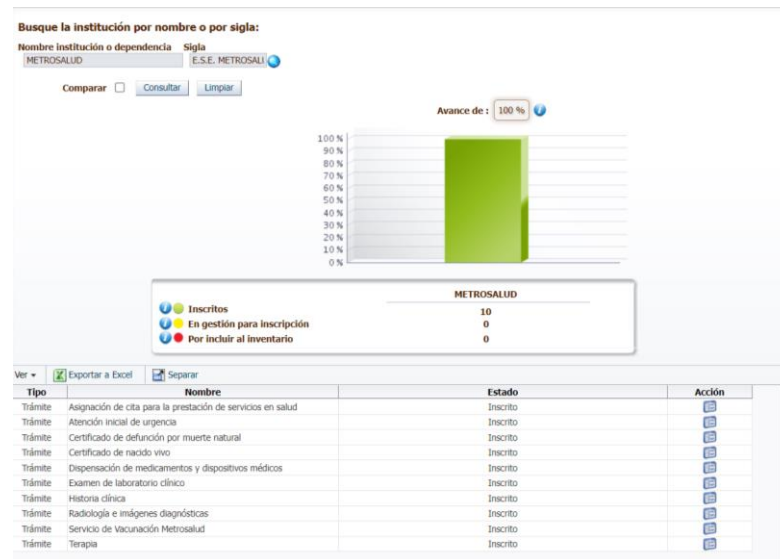
Fuente Circular 100-020 de 2021 Función Publica

4. Actualizar las estadísticas de trámites inscritos en el SUIT

Debido a que no se obtuvo el usuario y clave del SUIT a cargo de la Jefe de oficina por el administrador del SUIT para Metrosalud no se pudo verificar la gestión realizada al trámite priorizado, en la plataforma como lo establece solo se verifica lo registrado en el anexo el cual se adjunta al PAAC el tramite seleccionado para la actual vigencia: la mejora registrada no clara en cuál es la mejora que se implementaría pues no define el responsable del trámite mejorado ni se pudo constatar como lo establece la Resolución 455 de 2021... “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”

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**



Fuente [https://tramites1.suit.gov.co/reportes-web/faces/reportes/gestion/rep\\_gestion\\_portal\\_institucion.jsf?\\_adf.ctrl-state=8pv2eanjg\\_3](https://tramites1.suit.gov.co/reportes-web/faces/reportes/gestion/rep_gestion_portal_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=8pv2eanjg_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.

El cumplimiento acumulado del PAAC en el componente de Gestión del Trámites es del 9%

## 2.2 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 2019 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 al 30 de abril de 2024 de las actividades programadas del componente rendición de cuentas en el PAAC es en promedio del 30% del 100% programado al 31 diciembre.
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 convocatoria para la rendición de cuentas vigencia 2023 -2 realizada en el 30 de abril de 2024 <http://www.metrosalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2023>. No se encuentran los soportes de la realización (acta, resultados de la encuesta de satisfacción, listas de asistencia, preguntas generadas por la comunidad). La publicación en la página de la supersalud Se evidencia en Almera reporte realizado el día 05/04/2024.
7. A la fecha del informe no se tiene publicado los resultados de la rendición: Encuesta de satisfacción, preguntas y respuestas dadas a la comunidad y el acta de la realización de la rendición. Considerar en cada rendición revisión de las acciones tomadas a 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>
9. El cumplimiento de las actividades planeadas del componente de rendición de cuentas fue del 100% a 31 diciembre de 2023.

### 2.3 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 2024, 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 2024 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. Este componente no se incluyó en el PAAC 2024

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.

Este aspecto no se incluyó en el PAAC 2024.

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"

Se reitera el 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 2024 no se referencian estas actividades.

Las actividades programadas a este componente están programadas a partir del 3 de mayo de 2024. Considerar que las fechas propuestas en un plan son cuando se considera cumplida la



actividad por lo tanto es viable incluir seguimientos del avance y no esperar a la fecha límite corriendo el riesgo de generar incumplimientos en el plan.

La actividad "Avanzar en el marco de la Implementación del proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Ciudadano, con la Oficina de Atención al Usuario en las Unidades Hospitalarias, teniendo en cuenta el Acuerdo 330 de 2017" no reporta avance para este periodo.

## 2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano:

### - Capacitación:

Para la actual vigencia se programa como actividades para el fortalecimiento del Talento Humano "Realizar el curso Virtual de Lenguaje claro" dirigido a (63) Técnico Operativo (UPSS) o Auxiliar Administrativo (UPSS)" El producto esperado es

"(1) Informe de cobertura del curso en la población objeto" programado para el mes de septiembre 2024 y enero 2025. No se reporta avance para este período.

- Establecer incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado: "Se publica boletín electrónico latidos con el reconocimiento a una funcionaria en el mes de abril.

Considerar la formalización de estos reconocimientos, los cuales deben estar respaldados por un acto administrativo de la gerencia. En el acuerdo laboral 2023-2024 se establece que "la entidad diseñará un plan de intervención del clima laboral basado en los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción del cliente interno, plan al cual se realizará seguimiento y será socializado con los servidores de la Entidad".

El programa de bienestar laboral e incentivos 2024 tiene como objetivo específico

8. Implementar las estrategias de reconocimiento al desempeño con carácter de excelencia y altos parámetros en el ámbito laboral de los servidores de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y provisionalidad, buscando incentivar el desarrollo personal y del trabajo en equipo; dando además cumplimiento a la normatividad vigente.

Atendiendo a la normatividad vigente en materia de Estímulos e Incentivos para los servidores públicos, la ESE Metrosalud formula a continuación el Plan Anual de Estímulos e Incentivos, por medio del cual se propone brindar un reconocimiento a los servidores públicos con mejores desempeños laborales e igualmente exaltar a aquellos que han permanecido en la entidad por quinquenios a partir de 5 años o más, entregando un servicio a los usuarios con criterios de calidad, excelencia y humanización. El documento presenta una revisión normativa y teórica de los reconocimientos y estímulos, mas no incluye como tal un plan con actividades programadas y con seguimiento como lo establece el acuerdo laboral.

En Almera se tiene publicado el formato para registrar los servidores reconocidos en el mes, no se encuentra un documento donde se reglamente estos reconocimientos.

Adicionalmente la actividad es definir incentivos no monetarios, no solo la publicación en un boletín institucional."

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.

En este componente se plantea como actividad "Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos"

El nivel de satisfacción global de la ESE es de 81,3% incumpliendo la meta de  $> o = 90\%$

El nivel más bajo de satisfacción lo tienen los servicios de urgencias y farmacia con un 65,3% y 67,1% respectivamente.

En el plan anticorrupción y atención al ciudadano solo se programa realizar plan de mejora al servicio de urgencias. Como evidencia aporta correo electrónico enviado al profesional de apoyo del servicio con el informe del nivel de satisfacción. A la fecha no se incluye plan de mejora a los resultados de la evaluación.

Se publica archivo con los resultados de la evaluación por sede y por servicio.

Se publica el informe explicativo publicado en la página web de la empresa mas no en Almera.

Informe refleja un análisis muy superficial de los resultados, no manifiesta las tendencias comparadas con periodos anteriores. Los datos de un solo periodo no reflejan el comportamiento de los servicios para identificar situaciones puntuales o si ha habido mejora o deterioro de la satisfacción del usuario.

### 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. En el PAAC 2024 no se incluyen actividades que midan este componente, sin embargo, en la página web se publica informe de las manifestaciones de los usuarios.

Se incluye Implementar el formato de registro de manifestaciones por redes sociales implementar el formato de registro de manifestaciones por redes sociales, con los mecanismos de devaluación "Proporción de respuesta a las manifestaciones recibidas por redes sociales a través de base de datos (100% de manifestaciones registradas y con respuesta)" y (3) Informe de manifestaciones por redes sociales.

Se publica en Almera el formato diseñado, identificado con el código PE02 FR 929 REGISTRO MANIFESTACIONES REDES SOCIALES METROSALUD vigente a partir del 8 de mayo de 2024. Actividad registrada con 48 días de retraso.

Resultado del cumplimiento de las actividades de este componente con corte al 30 de abril es de 14% del 100% esperado a 31 de diciembre de 2024.

## **2.4 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](http://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.

El reporte para la vigencia 2024 está programado para septiembre de 2024.

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 27/12/2024. No se evidencia registro de avances parciales. Cada año se incluye esta actividad sin reporte de ejecución de actividades al respecto

## 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 el último periodo reportado la oportunidad de respuesta de los derechos de petición se da en el 77% en promedio. Para el periodo 2023-2 el informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD realizado por la oficina de control interno se evidencia que la oportunidad de respuesta a los derechos de petición fue del 75%.

En la siguiente tabla se referencia el nivel de cumplimiento de la oportunidad de respuesta a los derechos de petición con corte al 31 diciembre de 2023.

CONSOLIDADO POR AREAS VIGENCIA 2023								
ACTUALIZADO EL 29/12/2023								
Nº	Area/Se de	DP Asignados	DP Abiertos	DP Cerrados	DP Vencidos	Días promedio de respuesta	Dentro del plazo	Porcentaje de Cumplimiento
1	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	1	0	0	0	100%
2	DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION	48	0	48	0	0	0	100%
3	VENTA DE SERVICIOS	1	0	1	0	0	0	100%
4	PROCESOS DISCIPLINARIOS	8	0	8	0	0	0	100%
5	CONTROL INTERNO Y EVALUACION	1	0	1	0	0	0	100%
6	ADMINISTRACION DE PERSONAL	113	1	110	2	6	1	97%
7	DIRECCION DE CONTRATACION	133	20	104	9	10	20	78%
8	SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS	71	1	66	4	15	1	93%
9	DIRECCION TALENTO HUMANO	201	4	194	3	9	4	97%
10	DIRECCION ADMINISTRATIVA	34	0	34	0	0	0	100%
11	OFICINA ASESORA JURIDICA	294	4	289	1	6	4	98%
12	OFICINA ASESORA PLANEACION	23	2	21	2	11	2	91%
13	UPSS BELEN	27	1	26	1	11	1	96%
14	UPSS BUENOS AIRES	10	1	9	1	16	1	90%
15	OFICINA SALUD PUBLICA	68	15	53	15	16	15	78%
16	UPSS SAN CRISTOBAL	4	1	3	1	10	1	75%
17	UPSS CASTILLA	16	0	16	0	0	0	100%
18	UPSS SANTA CRUZ	8	1	4	3	12	1	50%
19	UPSS NUEVO OCCIDENTE	6	5	1	5	0	5	17%
20	UPSS MANRIQUE	14	6	8	6	4	6	57%
21	UPSS SAN ANTONIO DE PRADO	7	0	7	0	0	0	100%
22	UPSS DOCE DE OCTUBRE	10	2	9	2	10	2	90%
23	UPSS SAN JAVIER	22	1	19	2	12	3	86%
24	SUBGERENCIA FINANCIERA	116	8	9	99	7	107	8%

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.

Para el primer cuatrimestre de 2024 no se ha generado este informe.

### 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 no 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 2024 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 2024.

## 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.

El componente de transparencia y acceso a la información del PAAC 2024 con corte al 30 de abril tiene un cumplimiento de las actividades programadas del 6% frente a un 100% esperado a 31 diciembre de 2024.

## 2.5 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 catálogo 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."<sup>1</sup>

Las actividades programadas La Gestión de riesgos del plan anticorrupción con corte al 30 de abril de 2023 presenta un cumplimiento del 33% frente a un 100% esperado a 31 de diciembre de 2024.

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 2022. <http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/marco-legal>

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

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 2024, 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. Publicado el 31 enero de 2024 en la página web de la ESE.
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

<sup>1</sup> 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

Riesgos de Corrupción. En este caso deberán dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas. No se encuentra evidencia si se realizaron ajustes para este año.

### **3. Consulta y divulgación**

Se publicó en la página web institucional el mapa correspondiente al año 2024. Enlace <http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion>

No se reporta avance para la divulgación del mapa a los servidores. Actividad programada para septiembre de 2024.

Considerar la implementación de acciones más periódicas de divulgación y capacitación para la gestión de los riesgos de corrupción a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo.

### **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.

No se reporta avance de esta actividad en el aplicativo Almera, programada para el 3 de mayo de 2024.

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. Para la vigencia 2024 no se tomaron los correctivos sugeridos en el informe anterior ni se incluyeron actividades en el plan de mejora. Los controles siguen siendo los mismos y la evaluación de su eficiencia arroja los mismos resultados.

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 67% lo cual según el instrumento aplicado se encuentran en un nivel medio 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 registrado en Almera corresponde al año 2023, reporta un cumplimiento del 100%. No se han formulado acciones de mejora para la vigencia 2024.

El cumplimiento de las actividades del plan anticorrupción y atención al ciudadano en el componente gestión de riesgos es del 33%.

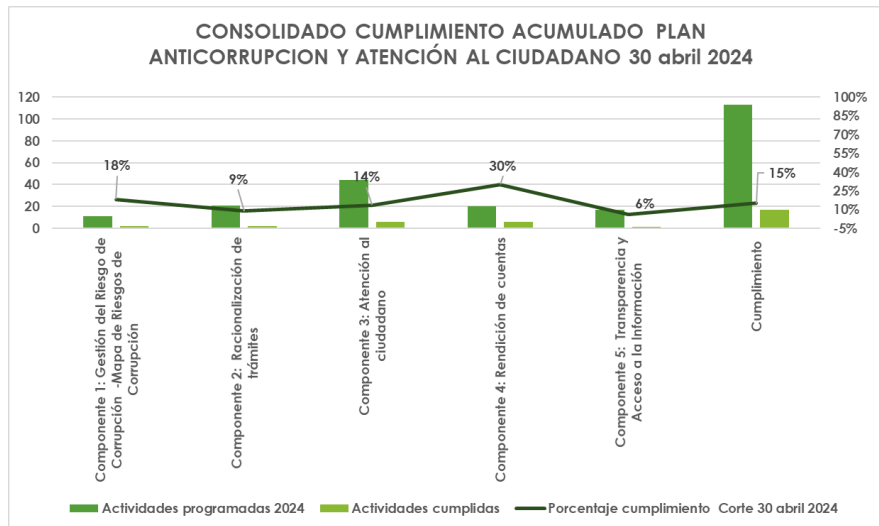
### 3 Recomendaciones

1. Considerar que las fechas propuestas en el plan anticorrupción sean para periodos y no una fecha única, la cual indicaría cuando se debe tener cumplida la tarea, por lo tanto, es viable incluir seguimientos del avance y no esperar a la fecha limite corriendo el riesgo de generar incumplimientos en el plan como se evidenció en varias de las actividades realizadas.
2. Considerar en cada rendición de cuentas revisión de las acciones tomadas a 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
3. Se reitera el considerar hacer una revisión de la política actual de servicio al ciudadano con el fin de verificar si da respuesta a estos lineamientos.
4. Considerar que las fechas propuestas en un plan son cuando se considera cumplida la actividad, por lo tanto, es viable incluir seguimientos del avance y no esperar a la fecha limite corriendo el riesgo de generar incumplimientos en el plan
5. Considerar la implementación de acciones más periódicas de divulgación y capacitación para la gestión de los riesgos de corrupción a los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo con el fin de lograr implantar una cultura de autocontrol en la entidad.

### 4 Conclusiones

1. La evaluación del plan anticorrupción por la oficina de control interno se realiza en forma acumulada de acuerdo con la programación de las actividades consignadas en él frente a la meta esperada  $\geq 90\%$  a 31 de diciembre de 2024.
2. El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2024 de la ESE Metrosalud presenta un cumplimiento acumulado promedio de las actividades programadas al 30 de abril del 15%, en la siguiente tabla se presentan los resultados por cada uno de los componentes del PAAC. El componente transparencia y acceso a la información presenta el presenta el nivel de cumplimiento más bajo con un 6%.

Componente	Actividades programadas 2024	Actividades cumplidas	Porcentaje cumplimiento Corte 30 abril 2024
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	11	2	18%
Componente 2: Racionalización de trámites	21	2	9%
Componente 3: Atención al ciudadano	44	6	14%
Componente 4: Rendición de cuentas	20	6	30%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	17	1	6%
<b>Cumplimiento</b>	<b>113</b>	<b>16,83</b>	<b>15%</b>




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 públicos para la rendición de cuentas entre otros según se referenciaron en cada uno de los componentes evaluados.

4. Según los nuevos lineamientos normativos para la construcción implementación monitoreo y seguimiento del Programa de Transparencia y ética empresarial, 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 articulándolo con el 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.

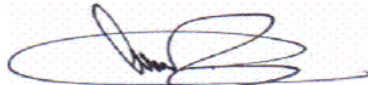

5. El plan de intervención de los riesgos de corrupción no reporta su formulación en este primer periodo. La oficina de planeación como segunda línea tiene la responsabilidad de hacer seguimiento, acompañamiento y asesoría técnica a la gestión de los riesgos de corrupción a la primera línea.

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), el 51% (21) presentan un nivel bajo de eficiencia y requieren que sean rediseñados e implementados.

CALIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL CONTROL	RANGO DE EFICIENCIA	COLOR	DESCRIPCIÓN	N° 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%

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 y principalmente en el cumplimiento del objetivo de controlar la materialización de los riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

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