



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL MAGDALENA

1

PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Nilton M. Perez Lozano
Jefe de la Oficina de Control Interno

Mayo 8 de 2023



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

FECHA	Guamal, Magdalena, 08 de Mayo de 2023					
ASUNTO DEL INFORME	Primer informe de seguimiento al plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena con corte de enero a 30 de abril de 2023.					
INTRODUCCIÓN	De acuerdo con lo definido en el Artículo 73 de la ley 1474 del 2011 "cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgo de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano". Para ellos, el programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción señala una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia, razón por la cual la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, utilizando como base principal el uso de herramientas tecnológicas y la internet a corte junio a diciembre de 2023, ha presentado progresivos avances en la generación y publicación de contenido multimedia, en lo que respecta a servicios y trámites realizados en la entidad, formularios de PQRS en línea e informes de gestión gerencial.					
No.	Componente	Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable de ejecución	Seguimiento a corte 30 de Septiembre 2023
1	1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración de Riesgo	La política está compuesta por el objetivo, alcance, niveles de aceptación al riesgo, niveles para calificar el impacto, el tratamiento de riesgos, el seguimiento periódico según nivel de riesgo residual y responsabilidad de gestión para cada línea de defensa	Se actualizo la Política de administración del Riesgo	Profesional universitario o con funciones asignadas de planeación	La entidad a través de un acto administrativo adopto la Política de Administración del Riesgo.
		Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar la matriz de riesgos de las áreas propensas a incurrir en actos de corrupción.	Matriz de riesgos actualizada	oficina control interno y líderes de procesos	Se adelantan las respectivas inspecciones a los procesos mostrando avances significativos en la matriz de riesgos de Corrupción.

2



		Consulta y divulgación	Despliegue de la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la ESE y publicación en la página web institucional.	1,(Número de capacitaciones realizadas /número de capacitaciones programadas) *200 2,capture de la publicación en la página web institucional	Oficina Control Interno y profesional de comunicación	Se ha cumplido con los avances en el segundo cuatrimestre del 2023
		Monitoreo, revisión y Seguimiento	Monitoreo y reporte de los riesgos de corrupción materializados	(riesgos de corrupción materializados /riesgos de corrupción identificados)* 100	Líderes de procesos	Se lleva un estricto seguimiento de los líderes de los proceso, se encuentran en etapa de verificación.
2	2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Identificación de Tramites	Diseñar un plan de acción a través de las mesas de trabajo con los responsables de los tramites misionales, con el fin de revisar su eficiente y oportuno desempeño.	Acta de reunión	Planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información , siau, asesor en comunicaciones	La oficina del SIAU mantiene un seguimiento en la calidad del servicio medico que reciben los usuarios como tambien se realizan mesas de trabajo con las áreas de admisiones y facturación para evaluar la gestion de los tramites ofrecidos a los usuarios.
		(Inventario)	2. Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés y a través de la página web institucional.	Publicaciones	SIAU, Asesor en comunicaciones	La oficina de prensa y comunicaciones de la ESE, a través de su coordinadora de la página web de la E.S.E avansa con la gestión en la publicación de toda la información relacionada en los distintos trámites realizados en la entidad, con el fin de brindar información de interés a los diferentes públicos de la entidad. link http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Ser



						vicios.pdf
		Priorización de Tramites	Enfocar la gestión en priorizar los tramites de la entidad en la asignación de citas médicas.	Un trámite priorizado y diligenciado en el aplicativo del SUIT	Planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información , siau, asesor en comunicaciones	El avance en la racionalizacion de los trámites de la entidad estan actualizados y soportados con la diligencia, verificación de la información en el SUIT.
		Racionalización de Trámites	Cargue de información en aplicativo SUIT de los trámites priorizados	Publicación del trámites priorizado.	apoyo sistemas de información	En la plataforma del SUIT, se evidencia avances.
			Facilitar el canal de comunicación call center para la agenda de citas por parte del personal de SIAU (Tramite racionalizado asignación de citas).	Herramienta implementada y en funcionamiento	Apoyo sistemas de información	En la plataforma del SUIT, se evidencia avances.
	3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Metodología de Rendición de Cuentas	Realizar reunión para comunicar la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2022 en el año 2023, en cumplimiento a	Despliegue de la planeación Rendición de cuentas.	Quien hace las veces de planeación y gerencia	La Administración adelanta gestiones administrativas enfocada a la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2022,



3			la norma .			
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidar la información real y clara necesaria para la estructuración de la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas según los públicos de interés .	Recopilación de información de todas las áreas	Quien hace las veces de planeación y a las diferentes dependencias de la ESE	La información fue consolidada y consecuente a las actividades y procesos realizados en las distintas áreas de la E.S.E. vigencia 2022.	
		Publicar en la página web de la Súper salud fecha y lugar de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Publicación página web Súper salud	Quien hace las veces de planeación y gerencia	Fue publicado el día 29 de Mayo de 2023 en la página web.	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en fecha, lugar y hora programada.	Acta de audiencia e informe de resultados	Quien hace las veces de planeación y gerencia	Se hace una invitación abierta a la comunidad, programada en fecha, hora y lugar para que asistan a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E	
		Aplicar encuesta y evaluar el proceso de rendición de cuentas con los asistentes	Encuesta aplicada, tabulada y analizada	Quien hace las veces de planeación y gerencia	En la programación del orden del día de la Audiencia pública se fija un punto donde los asistentes hacen sus preguntas correspondientes al tema en duda.	
	Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas.	Difundir la importancia sobre la cultura de rendición de cuentas, transparencia y	Comunicación cargada en la web institucional	SIAU y apoyo en calidad	La oficina del SIAU cumple con el seguimiento al Plan Anticorrupción y los avances de los trámites y servicios de la entidad.	



			anticorrupción a los grupos de interés a través de una pdf comunicacional cargada en la web institucional.			
		Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Consolidación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas .	Informe de Rendición de Cuentas	Quien hace las veces de planeación	Se hace una consolidación de todos los informes presentados para la rendición de cuentas el cual muestran el avance y desempeño en la gestión administrativa y financiera de la E.S.E., y las posibles correcciones que hubiese lugar en hacerlas.
4	4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Fortalecer los procesos que adelanta la Oficina de Sistemas de Información y Atención –SIAU. Con el recurso humano necesario en la Sede Administrativa	SIAU organizada con los requerimientos mínimos, conforme lo establece la normatividad vigente	SIAU	Brindar apoyo a los usuarios de la E.S.E. con las capacitaciones orientadas al conocimiento de derechos y deberes en Salud, Portafolio de Servicios, Actualización y publicación de la página web.
			Rendir informes de manera trimestral de PQRSF y satisfacción al usuario a la Secretaria de salud departamental, Oficina de Control Interno y a la Asesora de Comunicación para su publicación y toma de decisiones.	Oficio y publicaciones página web institucional	SIAU	Desde la oficina del SIAU se realizan informes a la secretaria de Salud con todos los PQRSF recibidos en el trimestre, con su plan de mejoramiento.



		Fortalecimiento de los canales de Atención	Atender las solicitudes relacionadas con la atención al ciudadano en la página web. PQRSF	(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU	Los canales de atención : 1. Oficina SIAU 2. Línea CALL center 3. Página web, Facebook 4. Correo institucional 5. Whasatp
		Talento Humano	Incluir en el PIC capacitaciones dirigidas al personal de SIAU, facturadores, celadores, y operarias, relacionados con cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público y lenguaje claro	(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	Profesional Universitario o con funciones en la Coordinación de Talento Humano, SIAU, facturadores, operarias, conductores	Se llevaron a cabo capacitaciones al personal administrativo para mejorar la atención al usuario en la prestación del Servicio.
		Normativo y Procedimental	Elaborar informes de PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	(Número de informes presentados / Número de informes programados) *100	SIAU , líderes de procesos	Se recibieron inconformidades y se procedió a la consolidación de un informe de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante un determinado periodo.
5	5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Brindar apoyo en la coordinación y realización de una reunión con los responsables de brindar información que debe ser publicada en el link de	Acta Cronograma	Oficina control interno	Se diseñó un plan de acción acorde a la información a través de un cronograma sobre los documentos para publicar en la página web institucional, se encuentra pendiente por socializar con los referentes



			transparencia y			
			Acceso a la información pública. Realizar cronograma.			
			Actualizar el link de transparencia y acceso de información de acuerdo al cronograma establecido en la reunión con responsables	Link actualizado Esquema de publican	Asesora comunicaci ón	De acuerdo a lo establecido en el Plan Anticorrupción, se proporciona dirección web y evidencia correspondiente al enlace directo de la página web institucional y el enlace a los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública con los que cuenta la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen http://www.esehospitalguamaldalena.gov.co/?p=transparencia
			Publicar la información correspondiente a La prestación de Servicios de Salud (RIPS), Información de producción, Información de calidad en los servicios de Salud.	Archivos planos publicados de acuerdo a la periodicidad.	Coordinado ra comunicaci ón y sistemas de información	Se ha avanzado en la gestión de la información.
			Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información	Registros de asistencia Actas Plataforma virtual	SIAU, asesor en comunicaci ones	Se ha avanzado en la gestión de la información.



	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Promover ante el ciudadano el uso de las tecnologías de la Entidad para el acceso de la información	Actas Medios audiovisuales Registros de asistencia, de acuerdo al cronograma que se establezca con SIAU	SIAU, asesor en comunicaciones	La Internet y la era digital en la actualidad nos proporcionan muchas herramientas digitales, para proporcionar información y dar a conocer a los interesados todos los procesos y acciones realizadas por las instituciones, a través de esta sección, la E.S.E brinda información a sus usuarios y a toda la población por medio de la red social Facebook, mediante el fan page que maneja la oficina de prensa, donde se brinda información actualizada de manera periódica para generar mayor acceso a la información
	Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de información de la entidad.	(Número de activos de información actualizados / Número total de activos identificados) * 100	Quien delegue la gerencia	Se ha avanzado en la gestión de la información
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Diseñar videos para población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales.	Herramientas audiovisuales implementadas	Asesor de comunicación	Se ha optado por el uso de las herramientas audiovisuales se han diseñado estrategias, se ha promovido el uso de las tecnologías, las cuales permitan al usuario tener acceso a información actualizada y de enteres relacionada a las actividades y cronogramas establecidos realizadas por la entidad.
6. OTRAS INICIATIVAS		Despliegue del código de Integridad a las oficinas	(Número de despliegues ejecutados / Número de	SIAU y apoyo control interno	Presenta la gestión y avances de los procesos establecidos.



		responsables de realizar auditoria.	despliegues programadas) *100		
		Capacitar a los funcionarios líderes de procesos, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	(Número de funcionarios capacitados / Número total de funcionarios convocados) *100	oficina control interno	Se brindo apoyo en el fortalecimiento institucional al funcionario con funciones en la Coordinacion de Talento Humano en la socializacion de la dimensión de Talento Humano del MIPG .

NILTON MAURICIO PEREZ LOZANO
Jefe Oficina de Control Interno ESE