

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL
CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO
VIGENCIA 2022

NILTON MAURICIO PEREZ LOZANO
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

10/05/2022

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022						
FECHA		Guamal, Magdalena, 10 de Mayo de 2022				
ASUNTO DEL INFORME		Soporte avances actualizaciones página web, Redes Sociales E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena a corte 30 de abril de 2022.				
INTRODUCCIÓN		En cumplimiento a la norma, la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen a través de los diferentes mecanismos de información, utilizando como base principal el uso de herramientas tecnológicas y la internet a corte enero-abril de 2022, 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, informes de gestión gerencial, protocolo ante la emergencia sanitaria COVID19, planes, datos de contacto y demás documentos que evidencian la transparencia en la gestión administrativa de la E.S.E, dando seguimiento de esta manera al desarrollo establecido en el plan anticorrupción de la entidad.				
No.	Componente	Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable de ejecución	Seguimiento a corte 30 de abril 2022.
1	1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración de Riesgo	Actualización y despliegue de la política de administración de riesgos incluyendo los lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción y aprobarla mediante resolución	Política actualizada	Profesional universitario con funciones asignadas de planeación	Se cuenta con un documento proyectado para revisión y adopción, por parte de la administración.
		Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar la matriz de riesgos de las áreas susceptibles de actos de corrupción.	Matriz de riesgos actualizada	oficina control interno y líderes de procesos	Con corte a la fecha no se evidencian avances en la actualización de la matriz de riesgos de corrupción.

		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)*100 2,capture de la publicación en la página web institucional	oficina control interno y profesional de comunicación	Con corte a la fecha no se evidencian avances.
		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	Con corte a la fecha los líderes de los proceso, se encuentran en etapa de verificación.
	2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Identificación de Trámites	1, Realizar una mesa de trabajo entre los responsables de los tramites misionales, con el fin de revisar su pertinencia y ajustar si es necesario.	Acta de reunión	planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información, siau, asesor en comunicacion es	Se evidencian avances, desde la oficina del SIAU se realizan mesas de trabajo con las áreas de admisiones y facturación, estadística para la actualización de los tramites ofrecidos a los usuarios.

2		(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	En la actualidad en la página web de la E.S.E se encuentra publicada toda la información relacionada a los distintos trámites realizados en la entidad, con el fin de brindar información de interés a los diferentes públicos de la entidad, para mayor acceso de los usuarios, las publicaciones de los flyer se pueden encontrar tanto en la sección de imágenes, como en el link de transparencia en el ítems 9 de trámites y servicios. link http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf
		Priorización de Trámites	Priorizar los tramites de la entidad susceptibles de racionalización (asignación de citas médicas) (Resultado de la mesa de trabajo)	Un trámite priorizado y diligenciado en el aplicativo del SUIT	planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información, siau, asesor en comunicaciones	Actualmente los trámites de la entidad, se encuentra actualizados, no obstante debe verificarse su gestión en el SUIT. Call center, actualización de base de datos, tramites en la entidad, información en las paginas web y Facebook.
		Racionalización de Trámites	Cargue de información en aplicativo SUIT de los trámites priorizados para racionalización (Resultado de la mesa de trabajo)	Publicación del trámite priorizado.	apoyo sistemas de información	No se evidencien avances. No se evidencien 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	No se evidencian avances.
3	3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Metodología de Rendición de Cuentas	Realizar reunión para comunicar la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2021 en el año 2022, en cumplimiento a la normatividad aplicable.	Despliegue de la planeación Rendición de cuentas.	Quien hace las veces de planeación y gerencia	Con corte a la fecha se evidencian gestiones administrativas, tendientes a la planeación de la rendición de cuentas 2021,
		Información de calidad y en lenguaje comprensible	Recopilar toda la información necesaria para la estructuración de la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas según los públicos de interés con información clara y comprensible	Recopilación de información de todas las áreas	quien hace las veces de planeación y las dependencias de la ESE	La información fue recolectada de manera consolidada consecuente a las actividades realizadas en las diferentes áreas de la E.S.E. vigencia 2021
			Publicar en la página web de la Súper salud fecha y lugar de la audiencia pública de rendición de	Publicación página web Súper salud	Quien hace las veces de planeación y gerencia	Fue publicado el día 17 de junio de 2022 en la página web.

			cuentas.			
		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.
			Estructurar informe y acta de audiencia pública de la rendición de cuentas, publicar en página web institucional y cargar en aplicativo web de la Super salud.	Acta de audiencia publicada.	Quien hace las veces de planeación	Una vez realizada la Audiencia Pública de levanta un acta del informe con la firma de cada miembro de la mesa principal y asistentes,
		Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas.	Sensibilizar sobre la cultura de rendición de cuentas, transparencia y anticorrupción a los grupos de interés a través de una pdf comunicacional cargada en la web institucional.	Pdf comunicacional cargada en la web institucional	SIAU y apoyo en calidad	Desde la oficina del SIAU se da el seguimiento al Plan Anticorrupción y los avances de los trámites y servicios de la entidad.

		Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Despliegue, Apropiación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas al equipo directivo y líderes de proceso para tomarlo como insumo en los planes de mejoramiento.	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	Continuar con el funcionamiento de la Oficina de Sistemas de SIAU. información y atención al usuario y con el recurso humano necesario en la Sede Administrativa	Siau organizada con los requerimientos mínimos, conforme lo establece la normatividad vigente aplicable.	SIAU	Ofrecer a los usuarios de la E.S.E. 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	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.

			publicación y toma de decisiones.			
		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 Solicitudes enviadas al correo (abril, mayo, junio) 1 para historia clínica, 8 días hábiles para dar respuesta.
			Dar estricto cumplimiento a la oportunidad de la respuesta a las solicitudes y peticiones de los usuarios presentadas ante la página web.	(Número de respuestas oportunas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU	La respuesta a las solicitudes es de ocho (8) días hábiles.
			Atender las solicitudes de PQRSF, relacionadas con la atención al ciudadano en redes sociales institucionales.	(Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU	Se hacen de manera presencial en los buzones de sugerencias de la entidad y a través de plataformas digitales que maneja la E.S.E.

		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	Coordinación de talento humano, siau facturadores, operarias, conductores	Se realizaron capacitaciones al personal administrativos 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 consolido un informe de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante un determinado periodo.
		Relacionamiento con el ciudadano	Evaluar la satisfacción de la atención al usuario mediante la aplicación de encuestas y elaborar informe y formular plan de mejoramiento (resultado	Cantidad de usuarios satisfechos (Muy buena / Buena) / Cantidad de usuarios encuestados	SIAU	Se realizaron encuestas a mujeres en estado de embarazo y atención hospitalaria en general.

			inferior a 90%) por servicio			
5	5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Coordinar y realizar una reunión con los responsables de brindar información que debe ser publicada en el link de transparencia y	Acta Cronograma	Oficina control interno	Se elaboró cronograma de los documentos para publicar en la página web institucional, se encuentra pendiente por socializar con los referentes
			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 comunicación	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, a través de esta sección el usuario podrá consultar información relevante sobre los diferentes planes, seguimientos, normativas, gestión institucional. link http://www.esehospitalg.uamalmagdalena.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.	asesora comunicación y sistemas de información	No se evidencian avances
			Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información	Registros de asistencia a Actas Plataforma virtual	siau, asesor en comunicaciones	No se evidencian avances
		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 designe la gerencia	No se evidencian avances
		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	A través de 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, enfocadas en temas de salud, donde se visibilice la promoción, prevención y atención de la salud; priorizando a la población vulnerable y de difícil acceso del municipio de Guamal.
	6. OTRAS INICIATIVAS		Despliegue del código de Integridad a las oficinas responsables de realizar auditoria.	(Número de despliegues ejecutados / Número de despliegues programadas) *100	siau y apoyo control interno	se encuentra en avances

		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 realizó capacitación a los funcionarios de la séptima (7) dimensión MIPG – Control Interno.
		Actualizar, implementar y capacitar a los líderes de procesos sobre la política participación social en salud.	Registros de asistencia	SIAU	Se realizó una capacitación a los representantes de cada comunidad en el tema de participación y liderazgo social.

Nilton Mauricio Perez Lozano
 Jefe Oficina Control Interno