INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC PERIODO: ENERO – ABRIL VIGENCIA 2025

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

NILTON M. PEREZ LOZANO
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mayo 2025

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, como empresa social del Estado, comprometida con la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano y dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es un instrumento de nivel estratégico dirigido a la prevención de hechos de corrupción, mejor atención a las necesidades de los ciudadanos y a la efectividad del control de la gestión institucional. La estrategia Anticorrupción comprende la prevención los posibles hechos de corrupción a través de la identificación, valoración e implementación de controles que mitiguen la materialización de posibles hechos de corrupción al interior de los procesos del Hospital, blindando a la institución y fortaleciendo el autocontrol. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para controlar posibles actos de corrupción en las entidades, su metodología incluye unos componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, relacionados con:

COMPONENTE 1: Gestión de riesgos de corrupción - mapa de riesgos de Corrupción.
COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites.

COMPONENTE 3: Rendición de cuentas.

COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COMPONENTE 5: Transparencia y acceso a la información pública

COMPONENTE 6: Iniciativas adicionales.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en cada uno de los componentes del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de la vigencia 2025, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011.

NORMATIVIDAD

- ✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión pública.

  Artículo 73. 2011 "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".

- ✓ Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

  Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

- ✓ Decreto 124 de 2016. "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".

  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".

ALCANCE DEL INFORME

Verificar el cumplimiento de las actividades planeadas para cada una de los 6 componentes del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de 01 de enero al 30 de abril de 2025.

METODOLOGÍA

La oficina de Control Interno realizó el PRIMER seguimiento a las actividades planificadas en cada uno de los seis componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, verificando la ejecución de las acciones plasmadas en el documento en mención con los responsables de cada componente y subcomponente.

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

Conforme al seguimiento y verificación en la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, se obtuvieron los siguientes resultados en cada componente:

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos	La E.S.E. debe actualizar y socializar la política de administración de riesgos de la entidad	Política actualizada y soporte de socialización.	Todos los líderes de procesos y/o jefes de áreas.	10/02/2025	30/06/2025	No se ha cumplido, por cuanto no se ha actualizado la política de administración de riesgos de la ESE, por tanto, tampoco se ha socializado.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaboración del mapa de riesgos institucional, que contemple los riesgos de corrupción en atención a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno	Identificación de factores internos y externos, riesgos identificados, análisis de probabilidad de ocurrencia de los Riesgos y su impacto, identificación de los controles existentes para prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los Riesgos identificados.	Oficina de Control Interno y líderes de procesos de áreas.	10/02/2025	30/06/2025	Se considera cumplida, por cuanto se evidencia Mapa de Riesgo Institucional, que contempla 2 riesgos de corrupción.
3. Consulta y divulgación	Socializar el mapa de riesgos de la E.S.E. ante el comité de Gestión y Desempeño. Publicar en página web de la entidad el mapa de riesgos institucional	Colocar en conocimiento la existencia del mapa de riesgos de la E.S.E. con los diferentes lideres de áreas de la ESE.	Oficina de Control Interno y de Comunicación	10/02/2025	30/06/2025	No se le ha dado cumplimiento, por cuanto no se ha socializado el mapa de riesgo institucional ante el comité de Gestión y Desempeño. No se le ha dado cumplimiento, por la no publicación en el sitio web de la ESE.

4. Monitoreo, revisión y seguimiento	Monitorear y reportar los riesgos de corrupción materializados.	Actualizar el código de conducta y buen gobierno de la E.S.E. para que cada líder de áreas realice el respectivo seguimiento en las anomalías administrativas que se presenten.	Líderes de procesos de áreas y Oficina de Control Interno.	10/02/2025	30/06/2025	Se establece el cumplimiento dentro del plazo establecido en el PAA 2025.

Es importante resaltar e informar que a corte 31 de marzo de 2025, este componente obtuvo un ***indicador de cumplimiento del 52%*** de las actividades propuestas para el primer trimestre, porcentaje medio, pero se busca en los siguientes trimestres aumentar ese porcentaje de cumplimiento.

COMPONENTE 2. Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1. Identificación de trámites	Efectuar mesas de trabajo que permitan establecer responsabilidades en cada funcionario en la identificación de oportunidades de mejora a partir de lo dispuesto en la Circular Externa No. 100-002 de 2024 expedida por el DAFP "Lineamientos para el Proceso de Racionalización y Estandarización de Tramites.	Actas de reunión.	Planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información, SIAU, coordinadora área de comunicaciones	10/02/2025	30/06/2025	Se requiere programar y realizar estas tareas propuestas en el marco de la Política de Racionalización de Tramites de la E.S.E. HNSC.
2. Priorización de trámites	Organizar la gestión en priorizar los trámites de la entidad en la asignación de citas médicas.	La eficiencia en el diligenciamiento de un trámite priorizado en el aplicativo del SUIT.	Planeación o quien hace sus veces y apoyoen sistemas de información.	10/02/2025	30/06/2025	Se denota accion de mejora, el avance en la racionalización de los trámites de la entidad está actualizados y soportados con la diligencia, verificación de la información en el SUIT.
3. Racionalización de tramites	Cargar la información en el aplicativo SUIT de los tramites priorizados.	Publicación del trámite priorizado.	Apoyo en sistemas de información y Apoyo Coordinación facturación	10/02/2025	30/06/2025	Se evidencian los avances en la plataforma SUIT.
	Se ha fortalecido el canal de comunicación Call Center para la agenda de citas por parte de la persona encargada del SIAU (tramite racionalizado asignación de citas) y admisionistas del área de facturación.	Herramienta implementada y en operatividad.	Apoyo en sistemas de información y Apoyo Coordinación facturación	10/02/2025	30/06/2025	Se evidencian los avances en el cargue de la plataforma SUIT.

Es claro que la página web institucional se encuentra activa en aras de incentivar trámites desde la misma; del mismo modo, tanto la página web como las redes sociales de la institución, otorgan información sobre trámites a los usuarios de la

E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena.

En razón a lo anterior, se puede decir que a la fecha 31 de marzo 2025, este componente tiene un ***indicador de cumplimiento del 82%*** de ejecución de las actividades plasmadas.

COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1. Metodología de Rendición de Cuentas	Alistamiento de la información de interés de su Grupo de Valor (población que atiende, su familia y ciudadanía en general) para publicar en página web de la entidad. Específica para Grupos de Interés y por diferentes medios de comunicación y divulgación (Redes sociales, correos institucionales, whatsapp, Facebook, revistas y flyer digital) en cumplimiento a la norma.	Despliegue de la planeación para la rendición de cuentas 2024.	Planeación o quien hace sus veces y Gerencia	10/02/2025		La audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024, se realizará en el mes de julio de 2025.
2. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Fortalecer la fluidez de la información de una manera real y concisa necesaria para la estructuración y presentación en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Recopilación de información de todas las áreas.	Planeación o quien hace sus veces y líderes de áreas.	10/02/2025		La información fue consolidada y consecuente a las actividadesy procesos realizados en las diferentes áreas de la E.S.E. en la vigencia 2024.
	Capacitar al personal en las funciones y operatividad de la Política de Participación Ciudadana, en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública enfocado al proceso de Rendición de Cuentas y Control Social.	Participación de la ciudadanía asistente a la rendición, en la solicitud de ampliación de la información de interés general.	Planeación o quien hace sus veces y gerencia	10/02/2025	30/06/2025	Los asistentes a la rendición de cuentas ejercieron control social a la gestión administrativa y financiera presentada.
3. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Habilitar espacios de diálogo para presentar los logros obtenidos en la ejecución de metas y programas de desarrollo con grupos de interés.	Espacios de socialización desarrollados	Gerencia	10/02/2025	30/06/2025	La comunidad en general y sus diferentes estructuras sociales solicitan con más amplitud ciertas informaciones encaminadas a la gestión gerencial de la ESE.

	Aplicar encuesta y evaluar el proceso de rendición de cuentas con los asistentes.	Encuesta aplicada, tabulada y analizada.	Planeación o quien hace sus veces y gerencia	10/02/2025		En la programación del orden del día de la Audiencia Pública de fija un punto donde los asistentes hacen sus preguntas correspondientes al tema en duda.
4. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas	Analizar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones pertinentes de losciudadanos presentadas en los diferentes espacios de dialogo.	El 100% de las sugerencias, recomendaciones y conclusiones pertinentes de los ciudadanos fueron incluidas	Gerencia	10/02/2025	30/06/2025	No hubo excepción alguna en la atención de las sugerencias y peticiones presentadas en la Rendiciónde cuentas.
	Difundir la importancia 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.	Comunicación cargada en la web institucional	SIAU y Apoyo en Calidad	10/02/2025		La oficina del SIAU cumple con el seguimiento al Plan Anticorrupción y los avances de los trámites y servicios de la entidad.

La rendición de cuentas tiene como finalidad mostrar transparencia entre los gobernantes y los ciudadanos, por dicho motivo, la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena ejerce este proceso y busca afianzar la relación entre la entidad y la ciudadanía.

El cual, se tiene programada la realización de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2024 para el mes de julio de 2025, y con ella dar a conocer a la ciudadanía y entes de control los resultados de la gestión realizada durante el periodo en mención.

Como la rendición de cuentas y la respectiva audiencia pública están proyectadas para el mes de julio, la medición de cumplimiento de este componente al cierre de este primer informe se hará posteriormente, una vez se haya realizado la respectiva rendición de cuentas.

COMPONENTE 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar reuniones gerenciales con los líderes de proceso para impartir directrices y establecer iniciativas para mejorar la prestación del servicio	Actas de reunión y/o soportes de los registros fotográficos, magnéticos y digitales.	Gerencia; Comunicación y Prensa	10/02/2025		Se evidencia avance parcial, se debe desarrollar la acción de forma periódica conforme lo programado.
	Proyectar actividades de manera interinstitucionales conmemorativas al dia de la transparencia y lucha contra la corrupción través de redes sociales institucionales y/o Presencial.	Soportes de registros fotográficos y actas de asistencia a las actividades.	SIAU	10/02/2025	30/06/2025	Mantener una líneade comunicación directa con la ciudadanía acerca de la claridady transparencia de la información.
2. Fortalecimiento d los canales de Atención		Ingreso a la página web institucional	Oficina de Comunicación y Prensa y SIAU	10/02/2025		Se recomienda dar cumplimiento a la accion programada atraves de los canales de atención: 1. Oficina SIAU, 2. Línea CALL center, 3. Página web, Facebook, 4. Correo institucional y 5. Whasatp.
3. Talento Humano	Socializar resultados de la aplicación, y análisis de encuestas de satisfacción, incluyendo todos los ítems calificados para orientar a los distintos servicios, áreas y dependencia para el mejoramiento.	Se mide según el número de encuestas realizadas.	SIAU	19/01/2024	30/06/2025	Tabular la información recolectada a través de las encuesta para las acciones de mejora.
	Capacitar al Talento Humano en Humanización de los servicios de salud.	(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) *100	Profesional de apoyo en área de Talento Humano, SIAU, facturadores, operarias y conductores.	10/02/2025	30/06/2025	Se debe llevar a cabo capacitaciones al personal administrativo para mejorar la atención al usuario en la prestación del Servicio.

4. Normativo y Procedimental	Revisar el estado y utilización de los Buzones de PQRSF, ubicados en la E.S.E., así como su apertura, conforme a los procedimientos documentados.	(Número de PQRSF presentadas = Numero de PQRSF respondidas)	SIAU	10/02/2025		Debe responderse en el tiempo estipulado.
	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 de áreas.	10/02/2025		Recepcionar inconformidades y consolidar un informe de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante un determinado periodo.

El servicio de atención al ciudadano es la razón principal para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, ya que permite a los ciudadanos hacer requerimientos a la entidad en busca de conseguir un mejor servicio y atención por parte de la entidad.

Las encuestas son realizadas de manera mensual, pero, al igual que en los subcomponentes anteriores, los informes se realizan de manera trimestral.

Los indicadores de gestión a corte 31 de marzo de 2025, este componente tiene un ***indicador de cumplimiento del 85%*** de las actividades propuestas para el primer trimestre.

COMPONENTE 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Observaciones
	Identificar oportunidades de mejora en los resultados de la Medición del Desempeño Institucional diligenciamiento en 2024 realizado por el DAFP en Plataforma FURAG, respecto a la Política de Transparencia y acceso a la Información Pública.	Reporte : porcentaje de diligenciamiento de las Politicas MIPG en el FURAG 2024	Planeación o quien hace sus veces y Oficina de Control Interno	10/02/2025		Cumplir con el 100% del diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) en los roles de Planeacion y Control Interno.

1. Lineamientos de Transparencia Activa		Certificación digital del cumplimiento satisfactorio en el diligenciamiento 100% de la medición ITA, por parte de la PGN.	Oficina de Comunicación y Prensa, Control Interno líderes de áreas.	10/02/2025		Se identificaron las oportunidades de mejora a partir de la medición ITA de la vigencia 2024. A la fecha no se ha recibido información procedente del ente de control acerca de la medición correspondiente a la vigencia actual (2025).
	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	Oficina de Comunicación y Prensa y Apoyo Sistemas de Información.	10/02/2025	30/06/2025	Se ha avanzado en la gestión de la información.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar Esquema de Publicación conforme a lo establecido por el MIN TIC en su Resolución 1519 de 2020	Presentación del Informe de actualización de Esquema de Publicación de la E.S.E.	Oficina de Comunicación y Prensa	10/02/2025		Se está procesando el informe de actualización por parte de la oficina de comunicación y prensa.
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de Información,	(Número de activos de información actualizados / Número total de activos identificados) * 100	Oficina de Comunicación y Prensa y Apoyo Sistemas de Información	10/02/2025	30/06/2025	Hay compromisos en la gestión de la información.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar videos comunicativos dirigidos a la población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales de la E.S.E. H.N.S.C.	Material audiovisual y digital utilizados.	Oficina de Comunicación y Prensa	10/02/2025		Utilizar herramientas audiovisuales que proporcionan una información de fácil entendimiento, claros y concisos.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Documentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.	Publicación en la página Web institucional.	Oficina de Comunicación y Prensa	10/02/2025	30/06/2025	Se recomienda documentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

El quinto componente se centra en las acciones para implementar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional y los lineamientos propuestos en el primer objetivo del CONPES “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.
En razón a lo anterior, se puede decir que a la fecha de 31 de marzo de 2025, este componente tiene un ***indicador de cumplimiento del 82%*** de ejecución de las actividades plasmadas.

COMPONENTE 6. Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Indicadores de cumplimiento	Responsable	Fecha Inicio		Observaciones
1. **Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana**	Socializar al personal la Ley 2016 de 2020: "Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones	Actas de reunión de la socializacion.	SIAU y Control Interno	10/02/2025		Se le debe dar cumplimiento.
	Desplegar jornadas de capacitación y/o divulgación al personal que labora en la entidad (colaboradores y contratistas) sobre el código de integridad y lucha contra la corrupción, con el fin de fijar unos lineamientos de las acciones de los trabajadores.	Lista de asistentes y soportes de registros fotográficos	SIAU	10/02/2025		Se le debe dar Cumplimiento.
2. **Promoción efectiva de la participación ciudadana**	Desarrollar estrategias de socialización para promover entre su Grupo de valor (servidores, contratistas y usuarios de los servicios) los Valores del Código de Integridad.	Actas de Socializacion soportes de registro fotográfico	SIAU	10/02/2025		Se le debe dar Cumplimiento.

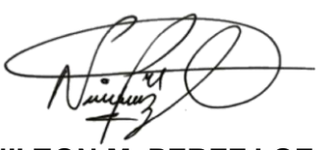
En este componente de Iniciativas adicionales la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena busca implementar algunas actividades que se encuentran inmersas en el marco de la Política de Integridad de la entidad en la vigencia 2024 y de esta manera fortalecer los grupos de valor y de todo ese capital humano que labora en la ESE, que permitan una identidad de los valores fundamentales que soportan la institución.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la implementación del manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF – el cual tiene como objetivo establecer una guía clara y exhaustiva para todos los miembros de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen – Guamal, Magdalena en la prevención, detección y gestión de estos riesgos. Desde los niveles más altos de la administración hasta cada empleado, contratista y proveedor, todos desempeñan un papel fundamental en la

promoción de una cultura de integridad y transparencia.

Atentamente;



NILTON M. PEREZ LOZANO
Jefe de la Oficina de Control Interno
E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.