



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Segundo cuatrimestre de 2022

OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Luz Gloria Aristizábal Puerta

Caldas-Antioquia

13 de septiembre de 2022



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

Resultados del seguimiento:

Teniendo en cuenta lo definido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” Versión 2 - 2015, el nivel de cumplimiento del Plan se medirá de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento así:

0 a 59% es	Zona baja	Rojo
De 60 a 79% es	Zona Media	Amarillo
De 80 a 100% es	Zona Alta	Verde

Resumen resultado por componentes del PAAC 2022 al 30 de abril de 2022

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022					
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS					
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA - FECHA PUBLICACION: 14 SEPT DE 2022					
Componente	Actividades programadas para ejecutar al segundo cuatrimestre 2022	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de cumplimiento con Corte a agosto 31 de 2022
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	5		1	97%
Componente 2: Racionalización de trámites	3	2		1	73%
Componente 3: Rendición de cuentas	5	5			100%
Componente 4: Atención al ciudadano	6	5		1	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	3	3			100%
Cumplimiento	23	20	0	3	92%



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022						
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ANTIOQUIA						
OFICINA AUDITORIA INTERNA - FECHA PUBLICACIÓN: 14 DE SEPTIEMBRE DE 2022						
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción			Seguimiento al segundo cuatrimestre		% avance	Observaciones y Recomendaciones
Subcomponente	Actividades		Actividades programadas al 31 de agosto	Actividades cumplidas		
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Mantener actualizada la Política de Administración de Riesgos	X	X	100%	La Política de Gestión de Riesgos fue revisada en su totalidad y validada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el día 26 de julio de 2022 según Acta No. 5 y posteriormente fue llevada a la Junta Directiva de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, en cumplimiento de la Circular 5-5 de la Supersalud, en donde fue presentada y aprobada por esta instancia.
	1.2	Publicar y Socializar la Política de Administración de Riesgos al interior de la institución	X	X	100%	La política fue publicada en la página Web de la Entidad, en el link Transparencia: https://esehospicaldas.gov.co/transparencia/2/PO.DE.PLA-01%20Gesti%C3%B3nDeRiesgos_V02.pdf . También fue enviada a todos los líderes de procesos para que se realice su despliegue a toda la Entidad.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	X	X	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción fue actualizado en agosto de 2022 y en este se incluyeron los controles identificados para cada uno de los riesgos. Esta actualización fue trabajada con cada uno de los líderes de procesos y basados Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado para la vigencia.	X	X	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado, fue publicado en la página web link Transparencia en la dirección: https://esehospicaldas.gov.co/transparencia/2/PO.DE.PLA-01%20Gesti%C3%B3nDeRiesgos_V02.pdf
	3.2	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	X		80%	La Oficina Asesora de Planeación lideró la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción con cada uno de los líderes de los procesos. Se encuentra pendiente el despliegue por parte de los líderes de procesos, con sus equipos de trabajo. Se califica el avance con un 80%, toda vez que los líderes trabajaron su actualización y deberán desplegar al mapa a
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Evaluar el componente de gestión de riesgos de corrupción y los controles asociados a estos.	X	X	100%	Se realizó por parte de la Oficina de Auditoría Interna el primer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en mayo y en el mes de septiembre se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2022.
Total			6	5	97%	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022					
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ANTIOQUIA					
OFICINA AUDITORIA INTERNA					
COMPONENTE 2: Racionalización de trámites		Seguimiento al segundo cuatrimestre		% avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Actividades programadas al 31 de agosto	Actividades cumplidas		
Subcomponente 1. Preparación y socialización de la estrategia de racionalización de trámites	1.1 Definir y socializar la estrategia de racionalización de trámites	X	X	100%	Se definió la estrategia de intervención y mejoramiento del Call Center, a partir de datos estadísticos y manifestaciones recibidas por parte de los usuarios. Desde la Oficina de Gobierno Digital y TICS, se vienen realizando acciones como: adquisición de líneas telefónicas, organización de agendas, reorganización y capacitación del personal del Call Center, seguimientos al comportamiento de los tiempos de respuesta en llamadas recibidas, en espera y perdidas. Evidencias: Acta de Comité de Gerencia del mes de agosto, soportes de estadísticas en carpeta de la Dirección de Gobierno Digital y TICS. Acta de comité de compras. Según información de la Directora de Gobierno Digital y TICS, con la intervención al Call Center se logró aumentar el porcentaje de llamadas contestadas del 45 al 60%, lo cual indica una mejora en la accesibilidad a los usuarios que finalmente es lo que pretende la estrategia.
Subcomponente 2. Racionalización de trámites institucionales	2.1 Actualizar la información en el SUIT	X		20%	Desde la Oficina Asesora de Planeación y Subgerencia de Servicios de Salud, se vienen realizando gestiones de claves, accesos y revisión de los trámites que se tienen registrados en la plataforma SUIT, con el fin de actualizarlas. Acorde con las gestiones observadas, se califica un avance del 20%.
Subcomponente 4. Seguimiento a la racionalización de trámites	4.1 Evaluar la gestión de trámites institucionales	X	X	100%	Se realizó por parte de la Oficina de Auditoría Interna el primer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en mayo y en el mes de septiembre se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2022.
Total		3	2	73%	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022						
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ANTIOQUIA						
OFICINA AUDITORIA INTERNA						
COMPONENTE 3: Rendición de cuentas		Seguimiento al segundo cuatrimestre		% avance	Observaciones	
Subcomponente	Actividades	Actividades programadas al 31 de agosto	Actividades cumplidas			
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definir y divulgar la información sobre la rendición de cuentas que adelantará la ESE	X	X	100%	Se programaron las actividades previas a la rendición pública de cuentas, cumpliendo con los tiempos y metas establecidas, entre ellas: -Publicación y fecha de la audiencia en la página web de la Supersalud -Publicación en página web y redes sociales de la invitación e informe de gestión. -Se publicó la presentación de la rendición de cuentas y el acta con la descripción del evento, preguntas y respuestas generadas en la rendición de cuentas. -Se realizó la encuesta de satisfacción y se publicó en página web link Transparencia, obteniendo resultados por encima del 90%. Evidencias: Página web link transparencia, redes sociales, listados de asistencia, publicación en la página de la Supersalud.
	Subcomponente 2 . Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la rendición pública de cuentas	X	X	100%
2.2		Promover el diálogo con la ciudadanía	X	X	100%	Se activó el correo electrónico: rendicioncuentas@esehospicaldas.gov.co con el fin de recibir las preguntas o inquietudes para ser formuladas al Gerente.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Fomentar la cultura de la rendición de cuentas	X	X	100%	Se realizaron invitaciones por: correos electrónicos, redes sociales, página web y por parte del Gerente, algunas personalizadas también, como fue al alcalde del Municipio de Caldas, concejales y ligas de usuarios.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la rendición de cuentas	N/A	N/A	100%	Se publicó la presentación de la rendición de cuentas y el acta con la descripción del evento, preguntas y respuestas generadas en la rendición de cuentas. -Se realizó la encuesta de satisfacción y se publicó en página web link Transparencia, obteniendo resultados por encima del 90%. Evidencias: Página web link transparencia, redes sociales, listados de asistencia, publicación en la página de la Supersalud.
	4.2	Evaluar las acciones de rendición de cuentas desarrolladas por la ESE y programadas en el PAAC	X	X	100%	Se realizó por parte de la Oficina de Auditoría Interna el primer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en mayo y en el mes de septiembre se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2022.
Total			5	5	100%	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ANTIOQUIA

OFICINA AUDITORIA INTERNA

COMPONENTE 4: Atención al ciudadano		Seguimiento al segundo cuatrimestre		% avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Actividades programadas al 31 de agosto	Actividades cumplidas		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Definir una estrategia que le permita a la Entidad ofertar los servicios de salud mediante el Call Center en la ESE, con accesibilidad, oportunidad y calidad	X	X	100%	La Entidad intervino el servicio brindado por el Call Center y para ello, definió estrategias que le han permitido impactarlo positivamente, como son: Una herramienta tecnológica, personal que atiende el call center capacitado, lineamientos definidos para el personal que lo opera, ajustes en las agendas y además, una herramienta que se llama cita en espera. Pendiente por ajustar citas con especialistas que entra en octubre y odontología a la espera de definir los lineamientos. Se definió la estrategia de intervención y mejoramiento del Call Center, a partir de datos estadísticos y manifestaciones recibidas por parte de los usuarios. Desde la Oficina de Gobierno Digital y TICS, se vienen haciendo seguimientos al comportamiento de los tiempos de respuesta en llamadas recibidas, en espera y perdidas. Evidencias: Acta de Comité de Gerencia del mes de agosto, soportes de estadísticas en carpeta de la Dirección de Gobierno Digital y TICS. Acta de comité de compras. Según información de la Directora de Gobierno Digital y TICS, con la intervención al Call Center se logró aumentar el porcentaje de llamadas contestadas del 45 al 60%, lo cual indica una mejora en la accesibilidad a los usuarios que finalmente es lo que pretende la estrategia.
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con enfoque a la adopción de mecanismos a través de medios electrónicos y para la población con limitaciones físicas.	N/A	N/A	N/A	
Subcomponente 3. Talento humano	3.1 Establecer incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado	X	X	100%	Desde la Dirección de Gestión Humana se definió la metodología para establecer en la ESE el incentivo NO monetario y destacar el desempeño de los servidores. Esta metodología se aplicará en el último cuatrimestre de 2022.
		N/A	N/A	N/A	
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1 Desplegar el Procedimiento de Atención al Usuario PQRSDf	X		50%	El procedimiento de Atención al Usuario PQRSDf fue adoptado por la Entidad en diciembre de 2021. En el mes de agosto de 2022, según planilla de asistencia entregada en el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción, se observó un despliegue del mismo a todo el equipo directivo y desde allí se dejó como lineamiento, que cada uno de los líderes de los procesos deberá realizar la socialización de este, con sus equipos de trabajo que intervienen en el proceso.
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos	X	X	100%	La Entidad cuenta con registros mensuales sobre los resultados de la percepción de los usuarios con los servicios recibidos.
		X	X	100%	Desde la Subgerencia de servicios de salud, se elaboró plan de mejora producto de los resultados obtenidos al 31 de agosto de 2022.
Subcomponente 6. Seguimiento	6.1 Evaluar las acciones en el componente de atención al ciudadano	X	X	100%	Se realizó por parte de la Oficina de Auditoría Interna el primer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en mayo y en el mes de septiembre se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2022.
Total		6	5	92%	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ANTIOQUIA OFICINA AUDITORIA INTERNA						
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso a la Información			Seguimiento al segundo cuatrimestre		%avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades		Actividades programadas al 31 de agosto	Actividades cumplidas		
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Disponer la información (mínima de acuerdo a los parámetros de la 9/1979 y Estrategia de Gobierno en Línea y Ley 1712) en medios físicos y electrónicos	N/A	N/A		
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar las solicitudes de información recibidas a través de PQRSDf	N/A	N/A		
Subcomponente 3. Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar los instrumentos de apoyo para la gestión de la información en la institución	N/A	N/A		
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Facilitar el acceso y comprensión de la información a los ciudadanos	X	X	100%	Se elaboraron videos con los derechos y deberes de los usuarios, los cuales tienen subtítulos como apoyo a las personas con discapacidad auditiva. Estos videos fueron publicados en redes sociales y se pueden consultar en estas. Se tienen evidencias las cuales reposan en carpeta: Z:\2022 CONTROL INTERNO\PAAC INFORMES 2022\PAAC 2022\SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE 2022\EVIDENCIAS.
			X	X	100%	Se observa en la página web de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, en el punto 12 Accesibilidad Web los siguientes links: 12. ACCESIBILIDAD WEB JAWS: Es un software que puede descargar de forma gratuita el cual convierte a voz la información que se muestra en nuestra la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo de nuestra página web, el computador y las demás aplicaciones. https://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.html ZOOMTEXT: Es un software que puede descargar de forma gratuita y le permitirá ampliar hasta 16 veces el tamaño de las letras en la pantalla, además de variar el color y contraste. Este beneficia a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad. https://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15340.html Centro de Relevo Colombia: Compartimos las aplicaciones del Centro de Relevo, un proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia - Fenascal, para pensar en beneficiar a la población sorda de todo el país a través de las TIC. A través del Centro de Relevo usted podrá: 1. Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. 2. Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país. 3. Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información. 4. Cursos de formación en Lengua de Señas Colombiana. https://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15347.html
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Hacer seguimiento al acceso a la información pública	N/A	N/A	N/A	
Subcomponente 6 Seguimiento	6.1	Evaluar las acciones del componente de Transparencia y Acceso a la Información	X	X	100%	Se realizó por parte de la Oficina de Auditoría Interna el primer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en mayo y en el mes de septiembre se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2022.
Total			3	3	100%	



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

RESULTADO

- El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al 31 de agosto de 2022, fue del **92%** ubicándose en una **ZONA ALTA**.
- De las 23 acciones programadas para ejecutar al 31 de agosto, 20 se cumplieron en su totalidad y 3 parcialmente; por tal razón es conveniente, que los líderes que tienen actividades a su cargo, las ejecuten para dar cumplimiento al plan propuesto en la vigencia.

Elaborado por:

LUZ GLORIA ARISTIZABAL PUERTA
Oficina Auditoría Interna