

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 1 de 11 Versión: 001

**E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - EL COPEY CESAR
 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION Y OFICINA DE TALENTO HUMANO
 INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
 2023**

INFORME ANUAL

EQUIPO DE SEGUIMIENTO:

ALBERTO JOSE FERNANDEZ BUELVAS
 Jefe de la Oficina de Talento Humano

KATERINE ALVAREZ CADENA
 Jefe oficina de Control Interno de Gestión

El Copey Cesar, Diciembre de 2023

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 2 de 11 Versión: 001

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

La oficina de Control interno de Gestión y la Oficina de Talento Humano en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Nacional 124 de 2016, Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento a la implementación de las acciones conducentes al cumplimiento de estrategias establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el Segundo semestre del año 2023, verificado las acciones referidas en el informe consolidado por el Departamento Administrativo de Planeación a través del proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Verificar el avance de las acciones propuestas por la E.S.E Hospital San Roque de El Copey Cesar dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2023, de conformidad con lo preceptuado en el Decreto 124 de 2016, y lo establecido en la metodología del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

2. ALCANCE

El seguimiento efectuado abarcó la verificación y evaluación de los avances de las actividades reportadas en el informe consolidado elaborado por el proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG y las metas establecidas dentro del documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, correspondientes a los cinco componentes:

- ✓ Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción
- ✓ Componente II: Estrategia anti-trámites
- ✓ Componente III: Estrategia de rendición de cuentas
- ✓ Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ Componente V: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 3 de 11 Versión: 001

3. METODOLOGÍA

Para efectuar el seguimiento, control y evaluación a las acciones contempladas en el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital San Roque de El Copey Cesar, que le corresponde realizar a la Oficina de Control Interno de Gestión y a la Oficina de Talento Humano, se aplicó la siguiente metodología:

- ✓ Revisión de las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno al documento Plan Anticorrupción a Atención al Ciudadano.
- ✓ Recepción del informe consolidado al proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG.
- ✓ Verificación con cada responsable de componente de las evidencias que soportan cada meta reportada.
- ✓ Análisis de los documentos e información debidamente soportada, que fue suministrada por los responsables de cada actividad y que respalda el avance de las acciones durante el Segundo semestre de la vigencia fiscal 2023.
- ✓ Validación del informe definitivo con el Asesor de la Oficina de Control Interno de E.S.E Hospital San Roque de El Copey Cesar Emisión del informe definitivo de seguimiento al avance de las acciones propuestas en la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, acompañado de las evidencias respectivas.
- ✓ Publicación del Informe de seguimiento en la página web de la entidad

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de control interno atendiendo el rol asignado por la Ley 87 de 1993, y la competencia asignada en el decreto 124 de 2016 artículo 2.1.4.6 y el Documento Estrategias para la Construcción y Atención al ciudadano Versión 2, procedió a verificar el cumplimiento de las actividades que tenían cumplimiento dentro del año 2023, el cual se refleja en la matriz de seguimiento que se adjunta en la parte final del presente informe.

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 4 de 11 Versión: 001

✓ **Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción**

De 5 actividades que se plantearon en este componente, se cumplieron 5, aun no se ha socializado el mapa de riesgos de corrupción externamente, es difícil reunir a todos los líderes para su socialización, por ello, desde la asesoría de control interno se hará la separación del mapa por servicios y se les pasara por vía correo electrónico, para la implementación de las estrategias de mitigación de cada uno. La mayoría de las actividades están en un alto porcentaje de cumplimiento, se estructuro debidamente el mapa de riesgos de corrupción, la idea es implementarlo y hacerle el seguimiento durante el año 2023.

✓ **Componente II: Estrategia anti-trámites**

De 4 actividades propuestas en este componente 3 de ellas se cumplieron al 100%, la segunda no tienen ningún avance aun, esta actividad se dejó como tarea para el primer semestre del año 2023.

✓ **Componente III: Estrategia de rendición de cuentas**

Dos de las 2 actividades planeadas en el Plan de Anticorrupción para este componente, las dos se cumplieron al 100%

✓ **Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Las actividades propuestas en este componente fueron 6, las cuales se cumplieron satisfactoriamente al 100%, un trabajo arduo que se logró en conjunto con las dependencias involucradas.

✓ **Componente V: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información**

Las actividades propuestas en este componente fueron 2, de las cuales solo se cumplieron las 2 en un 100% el formulario electrónico donde los usuarios puedan solicitar acceso a información o diferentes solicitudes, esta actividad no se le podrá dar celeridad el presente Semestre, por lo que quedara como una meta para el primer semestre del próximo año, se pondrá como prioridad en presupuesto para invertir en la actualización de una página web más moderna así no todas las actividades para mejorar la intranet.

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 5 de 11 Versión: 001

A continuación se muestra el formato donde se relaciona las actividades con su determinado cumplimiento.

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	CUMPLIDA SI/NO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción	Actualización y divulgación de la política de administración de riesgo de corrupción.	SI	100	Se redactó la Política, ya que en la institución no existía. Se documentó debidamente, al igual se aprobó y adopto mediante resolución.
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	SI	100	Se construyó debidamente y se adoptó y aprobó mediante resolución, se puede evidenciar en la página institucional la publicación de este.
	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción interna y externamente	SI	50	Se divulgo internamente, faltando por hacerse externamente.
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	SI	70	Se ha hecho seguimiento a algunos procesos
	Revisar y actualizar mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano, así como sus planes de mejoramiento y avance.	SI	70	Esta construido satisfactoriamente, aun no se le ha hecho seguimiento.
Estrategia anti-trámites	Identificación del número de trámites institucionales con que cuenta la E.S.E Hospital San Roque.	SI	100	La Institución cuenta con el listado de tramites actualizado en la página el SUIT
	Revisar y Actualizar la estrategia anti tramites o de racionalización de tramites de acuerdo a los lineamientos del DAFP.	NO	0	Esta actividad se aplazó para el Primer semestre del año 2023.
	Mejorar la experiencia en cuanto a la solicitud de citas por vía telefónica.	SI	100	La solicitud de citas médicas a través de teléfono se implementó, pero en una hora específica.

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 6 de 11 Versión: 001

	Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.	SI	70	Todas las dependencias de la E.S.E han logrado cambiar la cultura favorablemente implementando el correo como medio de comunicación interna, pero aún se circulariza mucha información en físico, se implementaran más estrategias que conlleven a este fin.
Estrategia de rendición de cuentas	Realizar la rendición de cuentas con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.	SI	100	Esto se cumple a cabalidad como lo dice la norma, se puede verificar en las páginas de los entes de control, y la página web de la institución donde se publicó toda la información, fotos y asistencia. (se tiene programada otra rendición de cuenta finalizando el año)
	Publicar la rendición de cuentas anual en la cartelera institucional y/o en la página web de la entidad.	SI	100	Esta actividad se cumple en su total cabalidad
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Actualizar constantemente la Página Web con toda la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad	SI	100	En la página web institucional se puede evidenciar como la información más relevante de la entidad se está actualizando constantemente.
	En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica	SI	100	En cada una de las dependencias de la institución se ha fomentado la cultura de mejora constante en la atención al ciudadano, para ello se capacita a los empleados constantemente basado siempre en el código de integridad.

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 7 de 11 Versión: 001

	Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.	SI	100	En cada dependencia de la E.S.E, se trabaja cada día por fortalecer la imagen institucional a través del fomento de deberes y derechos y la atención humanizada al usuario.
	Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas y respondidas por el Gerente de la entidad.	SI	100	En la E.S.E se reciben las quejas tanto en el buzón de sugerencias como físicas, estas, inmediatamente son llevadas a gerencia y allí se les da oportuna respuesta, si el caso lo amerita se lleva a comité disciplinario.
	Buen uso de los buzones de PQRS físicos de la entidad y apertura de ellos, frente a la liga de usuarios	SI	100	En la entidad hay buzones a disposición de los usuarios y está conformada debidamente la liga de usuarios, cada vez que se les da apertura se hace el debido proceso como lo establece la norma.
	Realización de informe de encuestas trimestrales de la percepción de los usuarios	SI	100	Se presentan los respectivos Informes Trimestrales
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	Mantener actualizada la página web de la institución	SI	100	La página constantemente se encuentra actualizada, con todos los proyectos, planes, rendición de cuentas, informes, etc...
	Realizar formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información	NO	0	En el Primer semestre de la vigencia 2023 no se pudo obtener los recursos para poder cumplir esta actividad, sin embargo se tiene pensado invertir en esto para el Segundo semestre el año 2023.

Según lo evidenciado en el seguimiento se establece el nivel de cumplimiento de las actividades para el segundo semestre del año 2023

En términos de porcentaje teniendo en cuenta que:

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 8 de 11 Versión: 001

De 0 a 59% corresponde a Zona Baja (color Rojo)

De 60 a 79% Corresponde a Zona Media (color amarillo)

De 80 a 100% Corresponde a Zona Alta (color verde)

Por lo anterior y de acuerdo a lo evidenciado por esta dependencia, se considera que el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre se encuentra en una zona baja, es decir se ubica en color rojo.

De 0 a 59%	ROJO
De 60 a 79%	AMARRILLO
De 80 a 100%	VERDE

5. CONCLUSIONES

De 24 actividades programadas para el presente plan, 18 de ellas se cumplieron en su totalidad (100%), de las 6 restantes 4 de ellas en un alto porcentaje de cumplimiento y 2 definitivamente no se pudo concretar, que fue la no creación de formulario electrónico para la recepción de solicitudes, esta actividad no se puede cumplir siempre y cuando no se haga la inversión requerida en todo lo que crearla conlleva, al igual que la creación de la estrategia anti tramites, De acuerdo con lo indicado en el presente informe durante el Segundo semestre del año 2023, la oficina de control interno de la E,S,E Hospital San Roque de El Copey Cesar, realizó el seguimiento y control a la implementación y avance de las actividades propuestas en el plan, para el periodo Julio-Diciembre -2023.

Las actividades que no se cumplieron al 100% se programaran para el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la siguiente vigencia.

Las oficina de control interno y la Oficina de Talento Humano consientes que el tema de plan anticorrupción y atención al ciudadano ha sufrido modificaciones normativas en el transcurso del presente año, toda vez que inicialmente se publicó una primera versión con el fin de dar cumplimiento al Decreto 2641 de 2012, posteriormente y atendiendo a la

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 9 de 11 Versión: 001

expedición del Decreto 124 de 2016, las entidades públicas debían acogerse a la nueva metodología ampliando el plazo para estructurar el plan anticorrupción y atención al ciudadano, situación que dio lugar a la conformación de un equipo de trabajo con el fin de revisar todos los componentes del plan y estructurar unas estrategias y acciones que contribuyan a la mitigación de los riesgos de corrupción y a mejorar la atención de los ciudadanos que requieren de los trámites y servicios que brinda la E.S.E Hospital San Roque de El Copey Cesar a través de la aplicación y desarrollo de actividades de los cinco componentes del plan.

Aunado a lo anterior es importante precisar que la entidad se encuentra en un periodo de transición y ajustes por cambio de administración situación que ha impedido el cabal cumplimiento de las obligaciones y actividades contenidas dentro de la estrategia para combatir la corrupción al interior de la entidad.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ No se cuenta con criterios establecidos para evaluar objetivamente el porcentaje de avance reportado por cada uno de los responsables, por lo cual se recomienda definir parámetros claros que permitan verificar el real cumplimiento de los mismos en cada uno de los periodos a reportar.
- ✓ Se recomienda se revisen las metas establecidas en cada una de las actividades, toda vez que en el desarrollo del seguimiento se evidenció que muchas de estas no garantizan la satisfacción del usuario.
- ✓ Frente al Componente de Gestión de Riesgos de Corrupción se sugiere que se revisen las políticas de administración de riesgos atendiendo lo observado en la matriz de seguimiento, con el fin de que se ajusten a los requisitos establecidos por la normatividad que les aplica, así mismo se tengan en cuenta las observaciones efectuadas en relación con al acto administrativo de aprobación de las mismas.

Nota: En el informe de riesgos que reúne los riesgos no solo de corrupción si no de gestión se establecen las observaciones a tener en cuenta frente al componente.

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 10 de 11 Versión: 001

- ✓ La atención al ciudadano no debe medirse únicamente con el servicio de recepción de peticiones quejas y recamos en el edificio central sino de todos y cada uno de los trámites que presta la E.S.E Hospital San Roque de El Copey Cesar.
- ✓ Es necesario que la entidad de cumplimiento a lo establecido en el artículo 52 del decreto 103 de 2015 en el que se indica: “Informes de Solicitudes de Acceso a la Información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la ley 1712 del 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública el informe debe discriminar la siguiente información:

- 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.

Ya que de acuerdo al parágrafo 2 del mismo artículo, se estableció que el primer informe de solicitudes de acceso a la información debía publicarse seis meses después de la expedición de la Ley 1712 de 2014.

Lo anterior por cuanto la entidad se encuentra en mora de la presentación y publicación de los informes referidos.

- ✓ Se recomienda que se revisen las metas del componente Racionalización de trámites con el fin de dar cumplimiento a la Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012 y Decreto 103 de 2015 artículo 6, toda vez que como quedaron diseñadas no se garantiza el acceso a los servicios que presta la entidad
- ✓ Con relación al componente 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información es necesario que las actividades y metas se ajusten al formato expedido por la Procuraduría General de La Nación denominado Anexo 1 Matriz de

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINA DE TAENTO HUMANO	Página: 11 de 11 Versión: 001

Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2005 y resolución MINTIC 3564 de 2015.

- ✓ Se recomienda que se sensibilice a los funcionarios de la entidad desde el nivel directivo hasta el nivel asistencial de la importancia de la implementación de la Ley 1712 de 2014, con el fin de que definan las responsabilidades frente a la generación, producción y conservación de la información que se genera en el desarrollo de las funciones y así contar con los requerimientos e instrumentos exigidos por la ley para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Los ajustes efectuados deberán reflejarse en una nueva versión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y deberá ser publicado de conformidad con lo establecido en el Decreto 124 de 2016.