



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO

INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

**PERÍODO EVALUADO: PRIMER
CUATRIMESTRE DE 2019**

**PRESENTADO POR: JUAN CARLOS CÁRCAMO GARCÍA
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

Cartagena de Indias, Mayo de 2019



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO:

Realizar seguimiento al avance de las actividades definidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo, mediante la verificación de la ejecución de las acciones al 30 de abril de 2019.

2. CRITERIO DE SEGUIMIENTO:

Atendiendo las directrices establecidas en el art. 5 del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la parte I del libro II del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”* Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la circular externa No. 100-02-2016 del 27 de Enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

Se presenta a continuación el informe de seguimiento del PAAC, del periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2019 al 30 de Abril de 2019.

3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO:

Para efectuar el seguimiento la Oficina de Control Interno solicitó información a cada una de las áreas responsables de la ejecución del PAAC con el fin de que se informara el avance presentado y se remitieran los soportes documentales que evidenciaran la realización de cada una de las actividades.

4. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO Y RESULTADOS OBTENIDOS:

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a las áreas responsables de cada subcomponente, teniendo en cuenta que el PAAC está conformado por (6) Componentes entre los cuales tenemos los siguientes: **Componente I:** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, **Componente II:** Racionalización de trámites, **Componente III:** Rendición de cuentas, **Componente IV:** Servicio al Ciudadano, **Componente V:** Transparencia y Acceso a la Información, **Componente VI:** Iniciativas Adicionales, conformado por (21) subcomponentes y (47) actividades programadas, se realizó el seguimiento a las áreas involucradas en cada una de las actividades a realizar durante la vigencia 2019.



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

5. CONCLUSIONES:

Al presentar los resultados obtenidos de la información sobre el nivel de cumplimiento al seguimiento del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, por parte de la ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2019, se utilizará el siguiente reglaje.

	Cumplimiento en nivel satisfactorio.
	Cumplimiento en nivel satisfactorio con observaciones.
	Cumplimiento en nivel insatisfactorio.

De acuerdo al seguimiento para la verificación del Cumplimiento en cada uno de los 6 componentes que tiene este Plan y aplicada la técnica de la semaforización. Se verifica el nivel de cumplimiento de la siguiente manera:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Componente 2: Racionalización de trámites.

Componente 3: Rendición de cuentas.

Componente 4: Servicio al Ciudadano.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.

Componente 6: Iniciativas Adicionales.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		
Subcomponente	Actividades	% de cumplimiento
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Revisar y actualizar, en caso de ser necesario la política de administración de riesgos.	
	Revisar y actualizar los instrumentos para la administración de riesgos (Guía y/o Manuales).	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisión y evaluación de la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia anterior.	



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción evaluado	
	3.2	Recepcionar y revisar las observaciones posteriores a la publicación en la página web y ajustar mapa de riesgos según sea pertinente.	
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción de la entidad	
	4.2	Actualizar mapa de riesgos de corrupción, cuando haya lugar.	
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Evaluar los controles y riesgos de corrupción en todos los procesos institucionales programados.	

Componente II: Racionalización de trámites

Subcomponente	Actividades		% de cumplimiento
Subcomponente 1 Acciones Administrador SUIIT	1.1	Revisión, aprobación y registro de trámites en el SUIIT.	
Subcomponente 2 Acciones Antitrámites	2.1	Evaluar las estrategias contenidas en el Plan y actualizarlas o complementarlas según sea el caso.	
Administrativo, Tecnología e Interoperatividad Acciones Administrador SUIIT	3,1	Evaluar la adopción e implementación de la ventanilla única de atención al usuario	
	3,2	Implementación y adopción de ambientes virtuales de aprendizaje para desplegar acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción.	

Componente III: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades		% de cumplimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Divulgar la información de resultados de la gestión y cumplimiento de metas a través de Publicación de informe en la web.	
	1.2	Elaborar presentación con los resultados de gestión de la Entidad.	



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Planear el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas y reportar la fecha ante la supersalud.	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Desarrollar estrategias de capacitación para el ejercicio de rendición de cuentas a los ciudadanos y servidores públicos	
	3.2	Informar en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud acerca de la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas	
	3.3	Informar en la página web, cartelera y medios de comunicación de la ESE CMRC acerca de la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar y publicar informe del ejercicio de rendición de cuentas	
	4.2	Formular plan de mejora a la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo a los resultados de la evaluación.	

Componente IV: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	% de cumplimiento	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer los canales de comunicación directa con la alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con la atención a la ciudadanía.	
	1.2	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Evaluar y garantizar la implementación de instrumentos y herramientas para el cumplimiento de las actividades priorizadas para la accesibilidad en la página web, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea.	



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

	2,2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos al interior de la entidad.	
	2,3	Revisar, actualizar, Implementar, adoptar y publicar un procedimiento de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	
	2,4	Publicar en la cartelera de gerencia y página web, los indicadores de mayor impacto para cada proceso y relacionadas con la atención al cliente, permitiendo un seguimiento más continuo y la verificación de tendencias.	
Subcomponente 3 Talento humano	3,1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de evaluación y cualificación.	
	3,2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, los cursos de formación para la atención al ciudadano.	
	3,3	Verificar la declaración de bienes y renta de todos los empleados públicos y que esta este registrada en el SIGEP.	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Revisar, actualizar y divulgar al interior de la ESE CMRC, el procedimiento de gestión de peticiones, quejas y reclamos.	
	4,2	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	
	4,3	Revisar, actualizar o implementar, adoptar y establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la percepción y Satisfacción de la calidad y humanización del Servicio, a través de las herramientas disponibles.	
	5,2	Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de la atención al ciudadano.	

Componente V: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		% de cumplimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la descripción de la estructura orgánica de la ESE CMRC incluyendo funciones para publicación en la página web.	
	1.2	Garantizar que la información sobre ubicación de las Sedes de la ESE CMRC y horarios de atención se encuentre actualizada en la página web.	
	1.3	Realizar un reporte de la información relacionada con presupuesto, ejecución presupuestal anual, para publicación en la página web.	
	1,4	Consolidar el plan de adquisiciones, para publicación en la página web.	
	1,5	Efectuar un seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la Entidad.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Consolidar y actualizar un registro de proveedores y clientes que contenga como mínimo (Nombre, servicio contratado, tiempo de ejecución), para publicación en la página web.	



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

	3.2	Actualizar el esquema de publicación de acuerdo con la normatividad vigente en la página web.	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de Servicio y Atención al Ciudadano.	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de información pública que contenga como mínimo (número de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas), para publicación en la página web.	

Componente VI: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	% de cumplimiento	
Subcomponente 1 Capacitación	1.1	Afianzar el conocimiento sobre los riesgos en la entidad	
	1,2	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano a los servidores públicos de la entidad	
	1,2	Realizar campañas que fomenten la apropiación de los valores institucionales y el autocontrol	

En la tabla anterior, se observa que de las (47) actividades programadas se cumplen veinte (20) están en un nivel de cumplimiento satisfactorio (verde), representando un 45%, en razón a que se están desarrollando y presentan avance a pesar que su fecha de vencimiento es el 31 de diciembre de 2019.

En el nivel de satisfacción con observaciones (amarillo); se presentan quince (15) actividades, es decir que en sí misma no justifica ser registrada como insatisfactoria, pero que debe ser considerada por la ESE Clínica Maternidad responsable para mejoramiento o para prevenir potenciales no conformidades.

En el nivel insatisfactorio (rojo) se encuentran (12) actividades, las cuales no reportan avance de ejecución, por ende, la calificación está en un 0% de avances.



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

6. OBSERVACIONES:

6.1 En el seguimiento se observó que en el Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción, hay que culminar la actualización de las Políticas de Administración de riesgos, de acuerdo a los cambios normativos existentes, teniendo en cuenta las directrices impartidas por el DAFP.

6.2 En cuanto Subcomponente 1 Acciones Administrador SUI - Revisión, aprobación y registro de trámites en el SUI, a la fecha de la revisión no se ha avanzado frente a este tema. Por lo que se requiere avanzar en dicha implementación por las áreas encargadas.

6.3 En cuanto a Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención está pendiente culminar la actualización de la página Web de la Clínica.

6.4 En cuanto a Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención Revisar, actualizar, Implementar, adoptar y publicar un procedimiento de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano: Aunque se esté trabajando en la actualización de los procedimientos, socialización y publicación el porcentaje de avance es bajo a la fecha.

6.5. En cuanto al Subcomponente 3 Talento humano - Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de evaluación y cualificación: Se realizó evaluación de desempeño laboral al personal de planta, pero está pendiente definir los procedimientos para la realización de evaluaciones de los servidores públicos nombrados en provisionalidad e igualmente está pendiente el desarrollo del plan de capacitación.

6.6. En cuanto a la verificación de la declaración de bienes y renta de todos los empleados públicos y que esta esté registrada en el SIGEP: Está pendiente culminar el proceso de información de actualización de bienes y renta de los servidores públicos.

6.7. En cuanto al Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información. Consolidar y actualizar un registro de proveedores y clientes que contenga como mínimo (Nombre, servicio contratado, tiempo de ejecución), para publicación en la página web: se observa que existe poco avance en la actualización de registro de proveedores y publicación en la página Web de la clínica.

6.8. Subcomponente 1 Capacitación Afianzar la cultura de servicio al ciudadano a los servidores públicos de la entidad - Realizar campañas que fomenten la apropiación de los valores institucionales y el autocontrol: estas actividades se encuentran pendientes por desarrollar.

7. RECOMENDACIONES:



INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC, VIGENCIA 30 DE ABRIL DE 2019.

7.1 Se recomienda revisar el resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página Web, con el fin de establecer las acciones de mejora a las que haya lugar.

7.2. Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto, en el caso que no sea posible establecer el alcance por cada área, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas.

7.3. Se recomienda realizar las respectivas reuniones periódicas con todas y cada una de las áreas responsables para evaluar e ir midiendo los avances de las metas propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De usted, atentamente,

JUAN CARLOS CARCAMO GARCIA
Asesor de Control Interno – ESE CMRC
(Original Firmado)