



CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

E INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CUATRIMESTRE ENERO – ABRIL 2018

HERNANDO FLECHAS RODRÍGUEZ
Asesor Control Interno

LA VEGA, CUNDINAMARCA, MAYO 2018



INTRODUCCION

El Hospital de La Vega, como entidad de salud Municipal con área de cobertura de la región del Gualivá, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1757 de 2015, ley 1712 de 2014, adoptó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo este un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, atendiendo los contenidos tendientes a prevenir la corrupción y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, donde se implementó el siguiente contenido:

- (1) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para gestionar los riesgos,
- (2) Estrategia las medidas anti trámites, como elemento fundamental para cerrar los espacios propensos a la corrupción,
- (3) La rendición de cuentas, orientado a la democratización de la función pública,
- (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, accesibilidad y la calidad de los servicios.
- (5) Lineamientos generales de acceso a la información.

La ESE Hospital de La Vega inició sus operaciones de prestadora de servicios de salud en noviembre 1 de 2018. En este sentido, el informe busca mostrar el avance en la Implementación y aplicación de controles internos específicamente en materia de políticas Anticorrupción y para su Atención al ciudadano.

A través de la implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano la entidad busca aplicar herramientas que minimicen los actos que puedan generar corrupción, a través de un talento humano conocedor de los valores y la ética profesional en todas sus actuaciones comprometido con la excelencia, articulando su gestión con la Asociación de usuarios y generando la cultura de transparencia en todas las actuaciones del quehacer diario del hospital.

Ello también es posible fortaleciendo el autocontrol, y el reconocimiento de los derechos y deberes de todos los actores que hacen parte del Hospital de la Vega y dando alcance al cumplimiento de la ley 1474 de 2011 artículo 73 que establece que toda entidad del estado deberá elaborar un Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano anualmente

1. MARCO LEGAL.

Nuestro marco legal se enmarca en:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015		
	Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Medir y Evaluar durante el primer cuatrimestre el nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Adoptado por del Hospital de la Vega.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- Estandarizar, simplificar y optimizar los trámites, acercando al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Buscar establecer espacios de dialogo en doble vía con los diferentes actores de la Comunidad.
- Optimizar el acceso de los ciudadanos a servicios de la institución, garantizando información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, en cumplimiento lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

3. ALCANCE

Evaluar durante el primer cuatrimestre de 2018 las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su aplicación a todos los procesos establecidos por el Hospital . Las cuales deben propender por fortalecer las buenas prácticas en la gestión de la entidad, que minimicen el riesgo de corrupción y se enfoque a mejorar cada día la atención brindada a los usuarios de los servicios que presta el Hospital y en sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

La E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA cuenta con múltiples canales, carteleras institucionales, vía telefónica, encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias para recibir por parte de la ciudadanía las sugerencias, quejas o reclamos, peticiones, necesidades y recomendaciones. El análisis de la información ha permitido la implementación de acciones preventivas y correctivas encaminadas a mejorar los procesos.

La información que se genera, se conserva y se tiene disponible para la rendición de informes y cuentas a la ciudadanía. Se está trabajando en la implementación del proceso de comunicaciones de tal manera que permita mejorar los canales entre la gerencia y los usuarios.

4. METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento se tomó como base fundamental los insumos que se encuentran debidamente consolidados de los compromisos asumidos por los líderes en cada uno de los procesos que integral el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano.

4.1. ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Dentro de esta estrategia se analizaron los diferentes y servicios que podrían prestarse a la comunidad donde se priorizaron para el presente cuatrimestre:

- Asignación de cita para la presentación de servicios de salud.
- Autorizaciones
- Medicamentos no post
- Sistema de PQRSF en página web

Todo lo anterior tendiente al cumplimiento de las actividades y roles detallados en el compromiso institucional primigeniamente identificado:

Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	beneficio para el ciudadano	dependencia responsable
Asignación de citas.	Administrativo	Presencial (Hospital) Filas preferenciales Intervención en filas (informativo)	Disminución de costos y tiempo Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.	Procesos de Atención al Usuario y Capacidad Instalada y Gestión Financiera (Facturación)
Autorizaciones	Administrativo	Tramite entre entidades EPS y ESE	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano	Procesos de Atención al Usuario y Capacidad Instalada y Gestión Financiera (Facturación)
Medicamentos no post	Administrativo	Tramite entre entidades EPS y ESE y Entidad Territorial	Disminución de tiempos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano	Procesos de Atención al Usuario y Farmacia
PQRSF		Normativo , Administrativo y Tecnológico	Sistema Gerencial de información y conocimiento de acciones frente al usuario y el Hospital y sus unidades	Procesos de Atención al Usuario y procesos involucrados en los PQRSF

Además de lo anterior se debe de fortalecer los trámites que tienen que ver con :

- ☐ Certificaciones de defunción.
- ☐ Historia Clínica.
- ☐ Terapia.
- ☐ Radiología e imágenes diagnósticas.
- ☐ Exámenes de laboratorio clínico.
- ☐ Certificados de paz y salvo.
- ☐ Atención inicial de urgencias
- ☐ Interoperabilidad
- ☐ Buzones de sugerencias
- ☐ Directamente en la oficina de atención al usuario.

4.2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Hospital de La Vega, establece anualmente a través de una Directiva y la aplicación del manual de rendición de cuentas del Departamento de la Función Pública, los criterios para la rendición de

cuentas mediante audiencia pública a los usuarios y grupos de interés, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos a la fecha actúa y para el presente cuatrimestre fue ejecutada conforme lo programado evidenciando la necesidad de que en la rendición de cuentas vigencia 2018 se invite a organismos de control y a través de la emisora local.

RENDICION DE CUENTAS		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Establecer el plan de trabajo para la rendición de cuentas	Informe de cada proceso
	Realizar la entrega de la información solicitada para la rendición de cuentas	Informe por cada uno de las subgerencias de servicios de salud y administrativo y financiero
	Invitación a entidades municipales y EPS contratadas y grupos de interés (presidentes de Juntas y otros)	Asistencia de representantes de cada sector
	Encuesta a los asistentes para evaluar la calidad y comprensión de la información	80% de aceptación producto (encuesta)
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencia Pública participativa en doble vía.	Documento memorias de rendición de cuentas
	Preguntas en formato preestablecido de participantes inscritos en la rendición de cuentas	Aclaración del 100% de preguntas y dudas expuestas
	Dialogo en doble vía – Intervención de los asistentes	Presentación de aclaraciones e información por parte de asistentes
3. Incentivos para motivar la cultura de la medición y petición de cuentas	Capacitación a los servidores públicos sobre mecanismos de rendición de cuentas	Cumplimiento de capacitar a los funcionarios que entregaron la información para presentar en el ejercicio de rendición de cuentas.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe final a superintendencia de salud	Documento entregado
	Publicación en estrategia de gobierno en línea	Informe publicado

4.3. ESTRATEGIA DE MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital de la Vega, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios, cuenta con su sitio web adherencia a la estrategia de gobierno en línea de Min Tics; en el cual se constituye como la principal fuente de información para los ciudadanos. Aplicando el aplicativo Citisalud, existe mayor posibilidad de control brindando y fortaleciendo canales de atención a los ciudadano, ahora bien parte importante es tener unas



instalaciones agradables para los usuarios y ello se ha venido cumpliendo a través de la señalización, la disposición de personal de atención al usuario y demás ítems de accesibilidad que garantizarán la satisfacción a los pacientes y a sus familiares y se reflejan en los ítems a ejecutar del PAAC.

La E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA cuenta con múltiples canales, carteleras institucionales, vía telefónica, encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias para recibir por parte de la ciudadanía las sugerencias, quejas o reclamos, peticiones, necesidades y recomendaciones. El análisis de la información ha permitido la implementación de acciones preventivas y correctivas encaminadas a mejorar los procesos.

La información que se genera, se conserva y se tiene disponible para la rendición de informes, atención de requerimientos según la clasificación de la información, rendición de cuentas a la ciudadanía y disponible para auditorías. Se está trabajando en la implementación del proceso de comunicaciones de tal manera que permita mejorar los canales entre la gerencia y los usuarios.

MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO		
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Difundir el portafolio de servicios	MERCADEO
	Identificar necesidades y expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	ATENCION AL USUARIO
Fortalecimiento de canales de atención	Fortalecimiento de canales de atención	ATENCIO AL USUARIO
	Socializar a los usuarios y sus familias el mecanismo de PQRS con que cuenta la entidad (permanente)	ATENCIO AL USUARIO
	Medir la satisfacción de los usuarios en diferentes momentos y áreas de la entidad. (mensual)	ATENCIO AL USUARIO
	Capacitar a los usuarios en deberes y derechos. Entregar folletos. Publicar en página web (permanente)	ATENCIO AL USUARIO
	Señalización de áreas y continuar adecuación de infraestructura física (abril)	ATENCIO AL USUARIO

Normativo y procedimental	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	ATENCION AL USUARIO
Talento humano	Capacitar a los colaboradores del hospital en temas relacionados con el mejoramiento al servicio al ciudadano	ATENCION AL CIUDADANO
	Medir la satisfacción de los usuarios en diferentes momentos y áreas de la entidad. (mensual)	ATENCION AL CIUDADANO
	Actualizar, socializar e implementar el procedimiento de PQRSF que contemple las siguientes fechas de respuesta:	ATENCION AL CIUDADANO
	1. Peticiones en interés general y particular Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción	ATENCION AL CIUDADANO
	2. Peticiones de documentos e información Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO
	3. Consultas Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO
	4. Peticiones entre autoridades Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO

Previo a finalizar este ítem, para efectos de cuantificación de resultados, se estableció el Plan de acción Institucional que articulado con el plan Departamental de desarrollo 2016 – 2020 “Unidos Podemos Más” adoptado por la Asamblea de Cundinamarca a través de la Ordenanza No. 006 y el Plan Territorial de Salud 2016 – 2020 “Unidos Podemos Más por la Salud y La Felicidad” que además de atender los ejes misionales e institucionales, determina desde el principio de la vigencia, la aplicación de indicadores propios para cada área y para cada responsable, dividiendo pero al mismo tiempo especializando el trabajo.

Por último, pero no menos importante se cuenta con personal capacitado en todas las áreas, lo que garantiza la mejor calidad de la atención al cliente.

4.4. ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Hospital de la Vega, tiene dispuesta y debidamente definida la página www.eselavega-cundinamarca.gov.co y efectivamente ha venido aplicando varios de los ítems requeridos y diseñados desde la estrategia.

No obstante es necesario fortalecer aún más la sensibilización a los líderes de los procesos en su liderazgo para el desarrollo de políticas de operación, actualización de procesos y seguimiento a riesgos, dado que así exista un profesional del área de ingeniería de sistemas y un espacio único

virtual que sea del dominio de la entidad, siempre será necesario articular los múltiples ítems necesarios de publicar.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION		
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Lineamientos de transparencia activa	Publicación de información mínima sobre la estructura de acuerdo a la estrategia gobierno en línea.	SISTEMAS DE INFORMACION Y MERCADEO
	Publicación de información sobre el plan de compras y su actualización mensual y la contratación pública	PRESUPUESTO
Lineamientos de transparencia pasiva	Dar respuesta oportuna a la información que se le solicite a la entidad en términos de acuerdo a la estrategia	TODAS LAS AREAS
Elaborar un instrumento de gestión de la información que contenga	El registro o inventario de activos de la información, el esquema de publicación de la información y el índice de información clasificada y reservada.	MERCADEO Y SISTEMAS DE INFORMACION
Criterio diferencial de accesibilidad	Publicar folletos para divulgar información a los niños sobre deberes y derechos.	MERCADEO

RECOMENDACIONES

Con base en el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Contemplar dentro de del Plan Anticorrupción aspectos o lineamiento en la Página Web, que permitan al usuario conocer los diferentes servicios que brinda el Hospital .
2. Incluir los trámites y procedimientos internos que tiene el Hospital en el portal único nacional SUI de trámites y servicios del Departamento administrativo de la función publica.
3. Incluir dentro del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, las capacitaciones que se realizan al personal del Hospital en temas de interés atención al usuario

Con base en el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, programado para la vigencia fiscal de 2018, se logró determinar que con corte al primer cuatrimestre (Enero-abril) de 2018, se logró un cumplimiento satisfactorio del 30% .

FORTALEZAS



- El total compromiso por parte de la Gerencia del Hospital para diseñar, elaborar, implementar, socializar y aplicar en todas las áreas el desarrollo de la Política Anticorrupción.
- El Plan de acción Institucional que articulado con el plan Departamental de desarrollo 2016 – 2020 “Unidos Podemos Más” adoptado por la Asamblea de Cundinamarca a través de la Ordenanza No. 006 y el Plan Territorial de Salud 2016 – 2020 “Unidos Podemos Más por la Salud y La Felicidad” evidencia la disposición de personal, presupuesto y organización administrativa necesaria para cumplir con la misión institucional.
- La E.S.E. Hospital de La Vega continúa fortaleciendo los mecanismos para que las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones sean recibidas en cada una de sus unidades prestadoras de servicios de salud (Sede La Vega y Nocaima). Son consolidadas y clasificadas por la coordinadora de atención al usuario, y de esta manera darles el respectivo manejo con el funcionario pertinente, para ser contestadas en los términos establecidos por la ley. Así mismo las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fueron estudiadas y analizadas, con el fin de aplicar los correctivos y soluciones a cada uno de los problemas planteados por el usuario. Cabe resaltar que los usuarios no solo presentan reclamos por la atención recibida, sino que felicitan a la E.S.E por los servicios recibidos a través de sus funcionarios.
- Se reportaron los correspondientes informes del periodo a los diferentes entes de control.
- La E.S.E. Hospital de La Vega, muestra un avance importante en la implementación y complemento de los módulos del software Citisalud, lo que permite una mejor gestión de la información en el área administrativa y asistencial.
- Se encuentra definida (www.eselavega-cundinamarca.gov.co) la página web de la E.S.E. Hospital de La Vega.
- La E.S.E. Hospital de La Vega viene dando cumplimiento a lo ordenado por la ley 594 de 2000, en el sentido de organizar las tablas de retención documental.
- Fortalecimiento permanente de los canales de comunicación a través de la oficina del SIAU para una mejor interacción con la ciudadanía.

DEBILIDADES

- Fortalecer aún más la sensibilización a los líderes de los procesos en su liderazgo para el desarrollo de políticas de operación, actualización de procesos y seguimiento a riesgos.
- Profundizar en la sensibilización del compromiso institucional a los funcionarios, en los temas relacionados con el fortalecimiento de los procesos.
- En algunos casos se les dificulta a los funcionarios la recopilación de información, por inconvenientes en el sistema integral de información por defecto en el hardware, software o por una débil comunicación en línea.



SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

INFORME DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Del mapa existente se observa:

1. Para la contratación del Hospital de La Vega, la evaluación a los anexos que adjuntaron como medios probatorios le permiten concluir a la Oficina de Control Interno que las actividades programadas y orientadas a mitigar el Riesgo son coherente y en cada uno de los documentos adjuntos se visualiza la actividad realizada, en consecuencia se recomienda continuar con el desarrollo de las actividades programadas a nivel contractual, las cuales en conjunto mitigan el Riesgo inicialmente establecido
2. Las actividades programadas se han cumplido oportunamente y existe un seguimiento y Monitoreo periódico a las PQRDS recepcionadas, que le garantizan a la entidad cumplir oportunamente con los requerimientos presentados a la entidad; y en asocio con la oficina TIC se han fijado los ajustes a realizar al aplicativo que controla las PQRDS, en el primer semestre de 2018. Los controles asociados al manejo del riesgo, permitieron a la entidad bajar el impacto del Riesgo.
3. Los reportes se hicieron oportunamente y se evidencian en anexos adjuntos, dando cuenta de los logros alcanzados, frente a las actividades propuestas a realizar. El riesgo se encuentra bajo control.
4. El informe trimestral de avance que reporta la Oficina TIC, da cuenta de las actividades que adelantan para mitigar el Riesgo inicialmente establecido, las actividades que se han diseñado cumplen con los propósitos de mitigar el Riesgo; informan sobre los siguientes ítems: 1) Relación de licenciamiento de la Entidad, con fechas de renovación y vencimiento de soporte, actualizado trimestralmente, 2) Informe de avance de actividades realizadas en el trimestre en la implementación de servicios tecnológicos, 3) Informe trimestral de disponibilidad de servicios de mesa de ayuda, en todo caso se requiere que constantemente se produzca y publique la información en el portal web.