

Medellín, 12 de mayo de 2023

Doctor
HÉCTOR JAIME GARRO YEPES
Gerente
E.S.E Hospital La María
Medellín

Asunto: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Primer cuatrimestre 2023

Cordial Saludo,

Después de recopilar, tabular, analizar y verificar la información con los responsables de procesar la información como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, se realizó seguimiento del **primer cuatrimestre del año 2023**

En forma cordial queremos compartirle el resultado de esta evaluación, que consideramos es un insumo importante para las acciones que debe emprender la entidad, para la presente vigencia.

El resultado de este seguimiento será publicado en la página Web de la institución, como lo establece la norma.

Atentamente,

JUAN CARLOS BARREIRO
Jefe de Control Interno

Anexo lo enunciado.

E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA
RADICADO No. I2023-00313
CORRESPONDENCIA INTERNA
FECHA: 2023-05-15 16:00:34
RADICÓ: SOFIA BOTERO RIVERA



Con copia: **Maria Manuela Vasco Cadavid**, Líder Oficina de comunicaciones

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTO	Sara Beatrizante Olayo	Asesora de apoyo a Control Interno		15-05-2023
REVISÓ	Juan Carlos Barreiro	Jefe de Control Interno		15-05-2023
APROBO	Juan Carlos Barreiro	Jefe de Control Interno		15-05-2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes; por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 ESE HOSPITAL LA MARÍA

Fecha: 15 de mayo de 2023	Período: Enero – Abril	Año: 2023
Responsable: jefe de Control Interno		

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar análisis de la información sobre los avances que ha logrado la E.S.E. Hospital La María, en materia del cumplimiento de la política del Plan Anticorrupción en sus cinco componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Además, Componente de Iniciativas adicionales.

Lo anterior, conforme a los parámetros establecidos en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012 (por el cual se Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción) “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Adicionalmente, el análisis se realiza dentro de los parámetros y metodologías establecidas, con el fin de proporcionar a la ciudadanía una herramienta eficiente que permita garantizar la ejecución de las estrategias formuladas, y de que la gestión institucional se guíe bajo los principios de credibilidad, confianza y transparencia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar los avances alcanzados en el cumplimiento de la ley 1474 de 2011 “estatuto anticorrupción” y en cada componente del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital La María para las vigencias 2023**
- Realizar una revisión continua de los procesos buscando el mejoramiento de la eficiencia
- Revisar y actualizar la estrategia anti trámites de acuerdo con los lineamientos
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna
- Revisar y promover los mecanismos de participación y atención al ciudadano
- Garantizar el acceso a la información pública se normativos
- Desplegar y evaluar el Código según los lineamientos de Ética y Buen Gobierno (Código de Integridad)

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Seguimiento al cumplimiento de metas establecidas en el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023**

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que

articula el quehacer de las entidades mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

El seguimiento realizado incluye la verificación del cumplimiento de las acciones suscritas dentro de dicho documento, teniendo en cuenta el cronograma propuesto para el cumplimiento de los cinco componentes definidos en la estructura de elaboración de este Plan.

RESUMEN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS

METODOLOGÍA

Preparar y elaborar plan de trabajo, recolectar, tabular, analizar y verificar la información con los responsables de procesarla.

Realizar reuniones para seguimiento de cumplimiento de acciones y metas establecidas en el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023**, con los diferentes líderes de proceso involucrados, de acuerdo con las metas que se encuentran en proceso de cumplimiento para el cuatrimestre evaluado.

SOPORTES DE LA AUDITORÍA

- Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012.
- Constitución política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional De Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública).
- Ley 489 de 1998.
- Ley 610 de 2000 (proceso responsabilidad fiscal competencia de las contralorías).
- Ley 610 de 2000 (Acción De Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación de recursos públicos)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Manual de procesos y procedimientos.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La E.S.E. Hospital La María, elaboró e implementó el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023**, acogiendo los lineamientos generales emanados por la normatividad vigente.

A la fecha de corte del presente informe, se refleja el siguiente resultado en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actividades a evaluar: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las política	-	Oficina de Planeación	<p>Se cuenta con la Política de Administración del Riesgo adoptada mediante Resolución No. 112 del 30 de marzo de 2022.</p> <p>Se cuenta con el instrumento del Mapa de Riesgos de Gestión, de acuerdo con la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5 de diciembre de 2020, del DAFP.</p> <p>Estos han sido socializados al Comité de Control Interno institucional, Comité de Gerencia y a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital La María.</p> <p>- No se observa actividades y metas propuestas referentes a la Política de Administración de Riesgos para 2023, que se evidencien en un producto final, tales como la socialización continua de la política y del sistema de gestión de riesgos, Meta o producto: 100 % de los procesos, con socialización de la política y Sistema de Gestión de Riesgos (poniendo un ejemplo)</p>

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción, y si es del caso ajustarlo.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado 2023	Oficina de Planeación	<p>Se cuenta con el instrumento del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual contiene la identificación, calificación y valoración de estos, obtenida con base en el proceso de análisis de zona de riesgo inherente y zona de riesgo residual sobre cada riesgo, según los lineamientos contenidos en la guía de Administración de Riesgos del DAFP. Dicho mapa se encuentra publicado en la página web de la institución junto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.</p> <p>Por parte de la Oficina de Planeación se está gestionando su actualización desde los diferentes procesos, con corte al mes de abril de 2023, resultado que se tendrá en el mes de mayo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El mapa de riesgos de corrupción no se encuentra actualizado ni versionado - No se observa metas propuestas referentes al Mapa de Riesgos de Corrupción para 2023, que se evidencien en un producto final, tales como Actualización y monitoreo al mapa de riesgos de corrupción - Meta o producto: Mapa de Riesgos de corrupción actualizado
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Socialización de la política y mapa de riesgos de corrupción	Socialización al 100% de las áreas de la ESE Hospital La María	Oficina de Planeación	<p>Se cuenta con la Política de Administración del Riesgo adoptada mediante Resolución No. 112 del 30 de marzo de 2022. Se cuenta con el instrumento del Mapa de Riesgos de Gestión, de acuerdo con la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5 de diciembre de 2020, del DAFP.</p> <p>Estos han sido socializados al Comité de Control Interno institucional, Comité de Gerencia y a la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital La María. Además, se ha realizado socialización a diferentes líderes de área en el cuatrimestre, tales como Facturación, Financiera, Glosas, Gestión Humana, Calidad sede 33, Consulta Externa, Referencia y</p>

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
				<p>Contrarreferencia, Estadística)</p> <p>El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en la página web de la institución junto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.</p> <p>- Se debe fortalecer el despliegue de la sensibilización y apropiación del instrumento del mapa de riesgos, política de riesgos y en general, el sistema de gestión de riesgos, a todas las dependencias del hospital</p>
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1 Realizar la verificación de la ejecución de las estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano, la visibilización, el seguimiento y control de las acciones o Verificación de la efectividad de controles implementados a los riesgos de corrupción en los diferentes procesos.	Informes de seguimiento y monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	<p>En el primer cuatrimestre de 2023 no se evidencia seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos de corrupción, sin embargo la Oficina de Planeación se encuentra gestionando la actualización del instrumento para los diferentes procesos, con corte al mes de abril de 2023, resultado que se tendrá en el mes de mayo.</p> <p>- No se observa metas propuestas que se evidencien en un producto final, tales como: realizar verificación de la efectividad de los controles implementados a los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, o realizar la verificación de estrategias anticorrupción, la visibilización, seguimiento y control de las acciones</p>
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice	Informes de auditoría interna 2023 - enfoque en riesgos	Oficina de Control Interno	<p>En el primer cuatrimestre de 2023, la Oficina de Control Interno realizó una evaluación del nivel de implementación del Sistema de gestión de riesgos en la institución y presentó sus resultados al Comité Coordinador de Control Interno en el mes de abril.</p> <p>La Oficina de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral al avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el informe es publicado en la página web de la institución dentro de los primeros 10 días hábiles de los</p>

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.			meses de mayo, septiembre, enero. Adicionalmente, en la ejecución del plan de auditorías para 2023, se realiza análisis de riesgos, incluyendo riesgo de corrupción y la efectividad de los controles existentes, evidenciado en los informes de auditorías internas.

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Componente 2: Racionalización de trámites			
Actividades	Meta o producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Política de racionalización de trámites, estrategia asignación de citas a través de Call Center	-	Oficina de Planeación	En el 2020 se creó y se implementó la Política de Racionalización de Trámites, adoptada por medio de la Resolución 11 de enero 13 de 2020, con el propósito de que en la E.S.E Hospital La María se tenga una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. - No se evidencia seguimiento en el primer cuatrimestre de 2023, de la implementación de las acciones de racionalización de trámites y correspondiente reporte en la plataforma SUIT.
Sistema único de información de trámites - SUIT	Constancia de reporte plataforma SUIT Hojas de trámite actualizadas en el SUIT	Oficina de Planeación Líder de Estadística	Se evidenció en la plataforma SUIT (Sistema Único de Trámites) de la Función Pública, https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html que la ESE Hospital La María se encuentra registrada y cuenta con identificación de los trámites a registrar en dicha plataforma.

Componente 2: Racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
			<p>Sin embargo, se encontró que el último reporte realizado corresponde al tercer trimestre de 2022, por lo cual no se ha realizado los reportes correspondientes al tercer trimestre de 2022 y primer trimestre de 2023</p> <p>Cabe anotar que este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de la E.S.E. Hospital La María para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea. Cada área de acuerdo a su labor, debe realizar las solicitudes requeridas por su función, para los 8 trámites que le aplican, los cuales están establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terapia 2. Certificado de defunción 3. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos 4. Examen de laboratorio clínico 5. Certificado de nacido vivo (NO APLICA) 6. Historia clínica 7. Atención inicial de urgencia 8. Radiología e imágenes diagnósticas 9. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud <p>La información de cada trámite se debe recolectar mensualmente para la realización del informe a cargar en la plataforma SUIT. En este se presenta la contabilización y las posibles PQRS que presente cada servicio, dando como resultado el número total de solicitudes realizadas por la institución de acuerdo a la situación que se requiera.</p>

Componente 2: Racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Página Web	https://lamaria.gov.co/	Oficina de Comunicaciones	<p>La E.S.E. Hospital La María cuenta con la página web institucional, https://lamaria.gov.co/</p> <p>En esta tiene disponible para el público en general información sobre los servicios, canales de comunicación y dispone de un link de PQRSD en el cual los diferentes usuarios pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a ser atendidas por las diferentes dependencias involucradas. La página web constantemente se está revisando, y actualizando con información de interés público, con el objetivo de garantizar el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción y gestión en general, la cual estará dispuesta de forma tal que sea fácil y puedan realizar algunos trámites por la página web, evitando desplazamientos innecesarios y costos para los usuarios.</p>
Call Center	-	Oficina de Planeación	<p>La E.S.E. Hospital La María tiene centralizado el proceso de asignación de citas a través del Call Center, el cual administra la línea telefónica de atención y asignación de citas, la atención vía WhatsApp y el correo electrónico.</p> <p>- No se observa actividades y metas propuestas referentes para 2023, que se evidencien en un producto final, tales como el monitoreo continuo al proceso de asignación de citas por el Call Center, con presentación de una Meta o producto</p>
El Comité Institucional de Gestión y Desempeño le hace un seguimiento a esta estrategia, revisando que se cumpla con la Ley Antitrámites, que en las diferentes áreas del Hospital se abstengan de solicitar a los usuarios trámites que deben ser competencia de la institución o que no se les	Constancia de reporte plataforma SUIT	Oficina de Planeación Líder de Estadística	No se evidencia seguimiento en el primer cuatrimestre de 2023, de la implementación de las acciones de racionalización de trámites y correspondiente reporte en la plataforma SUIT.

Componente 2: Racionalización de trámites			
Actividades	Meta o producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
deba solicitar, y que los usuarios tengan accesibilidad y atención en el hospital			
Difusión a los usuarios y sus familias y demás comunidad de los trámites, las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos. - Promocionar los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos	Evidencias de difusión de racionalización de trámites a los usuarios	Oficina SIAU	<p>Desde la Oficina de Atención al Usuario - SIAU se brinda orientación a los usuarios, referente al acceso a los servicios de salud y las diferentes áreas dónde realizar los trámites como son Consulta Externa, Ayudas diagnósticas, Cirugía, entre otras, con orientación a los usuarios en sus trámites correspondientes.</p> <p>La Asociación de Usuarios realiza permanentemente socialización a los pacientes sobre los procedimientos y trámites externos necesarios para la atención mediante recorridos por las instalaciones.</p> <p>En el primer cuatrimestre de 2023, se evidenció la elaboración y entrega a los usuarios de la Cartilla Educativa para usuarios y acompañantes, la cual proporciona información completa sobre la institución, sus servicios, sedes, horarios, recomendaciones generales y los derechos y deberes, entre otros. Entre las piezas comunicacionales de la oficina, también se evidencia plegable con información general y flyer con Derechos y Deberes de los Usuarios, desplegado en las instalaciones por los miembros de la Asociación de Usuarios en el cuatrimestre.</p> <p>Las diferentes estrategias para difusión de la información, incluyen: Página web Redes sociales Volante /Flyer (Se entrega por Consulta Externa, Vigilancia, SIAU) Orientación presencial oficina SIAU (registro de usuarios atendidos) - horario de 7-5 l a v Asociación usuarios (agenda) + actas asociación ene - abr 2023</p> <p>En el año 2023 se tiene proyectado</p>

Componente 2: Racionalización de trámites			
Actividades	Meta o producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
			realizar capacitaciones sobre el decreto 019 de 2012 referente a la racionalización de trámites, a través de la plataforma CHAMILO a todo el personal.
Evaluar periódicamente la satisfacción de sus usuarios con los trámites y servicios que la entidad presta en línea	Informe de Satisfacción	Oficina SIAU	La institución evalúa periódicamente la satisfacción del usuario con los trámites y servicios en general, a través de la Oficina SIAU, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, esta información es presentada en el informe de la Oficina SIAU para el primer trimestre de 2023 al Comité de Gerencia

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023	
Subcomponente 1 Informar avances de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	En el 2023 se realizará la audiencia de Rendición de Cuentas en el mes de marzo, donde el Gerente da a conocer su gestión en el año 2022, además mostrará los resultados de su gestión a la Junta Directiva.	Informe de audiencia pública y Acta de rendición publicadas en la página web - Piezas comunicacionales realizadas	Gerencia Oficina de Comunicaciones	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de manera presencial en el auditorio de las instalaciones de la sede principal en Castilla, cuarto piso, y a través de la plataforma digital, Facebook live, el 17 de marzo de 2023
	1.2	Publicación de la presentación definitiva de rendición de cuentas en la página web.	Informe de audiencia pública y Acta de rendición publicadas en la página web	Oficina de Comunicaciones	A la fecha de este informe, se encuentra publicado en la página web el informe de la audiencia de la rendición de cuentas que se realizó el día 17/03/2022, según la normatividad, junto al acta de la audiencia de rendición y el boletín de prensa publicado

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
				con la invitación dentro de los plazos establecidos por la ley. La audiencia además se difundió a través de las redes sociales de la institución.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas (Se tienen espacios para las intervenciones de las partes interesadas que lo soliciten y para la resolución de las preguntas generadas durante la audiencia. Informe de audiencia pública y Acta de rendición publicadas en la página web	Gerencia Oficina de Comunicaciones	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de manera presencial en el auditorio de las instalaciones de la sede principal en Castilla, cuarto piso, y a través de la plataforma digital, Facebook live, el 17 de marzo de 2023
	2.2	Estructurar informe y acta de la audiencia pública, ubicarla en la página web Informe de audiencia pública y Acta de rendición publicadas en la página web	Oficina de Comunicaciones	A la fecha de este informe, se encuentra publicado en la página web el informe de la audiencia de la rendición de cuentas que se realizó el día 17/03/2022, según la normatividad, junto al acta de la audiencia de rendición y el boletín de prensa publicado con la invitación dentro de los plazos establecidos por la ley.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Informar a los usuarios los mecanismos de participación La E.S.E Hospital La María en cabeza del gerente, vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación Informe de audiencia pública	Gerencia Oficina de Comunicaciones	Se evidencia en la presentación de la audiencia pública la explicación de los diferentes mecanismos existentes para fomentar la participación ciudadana. Asimismo, se presentó la política de participación social y el plan anticorrupción. - Incluir en cada audiencia de rendición de cuentas realizada a la comunidad, los mecanismos que tiene la institución para fortalecer la participación ciudadana

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	ciudadana para el control social de la gestión, lo cual se hará a través de los distintos medios virtuales de la E.S.E, donde la ciudadanía expresará sus inquietudes para el Gerente, previo a la Rendición de Cuentas.			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Aplicar encuesta y realizar evaluación de los diferentes elementos de la rendición de cuentas	Encuesta de evaluación / Informe de resultados de evaluación de la rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones	Se realizó la evaluación de la Rendición de Cuentas

4. CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Seguimiento a las Políticas de Anticorrupción, Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, en el Comité Institucional de Gestión y	Informe de seguimiento Plan Anticorrupción	Oficina de Control Interno	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y publica su informe con resultados y recomendaciones en la página web de la institución.

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	Desempeño.			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Página Web	Página Web actualizada	Oficina de Comunicaciones	<p>La página web de la E.S.E. Hospital La María, cuenta con un link específico para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Dependiendo de las PQRSD, esta se remite a las áreas correspondientes para su respectiva gestión.</p> <p>Todos los usuarios pueden hacer uso del link https://lamaria.gov.co/pqrsd/ y aceptar la remisión de la PQRS a la entidad E.S.E. Hospital La María. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta.</p> <p>En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación.</p> <p>La institución también tiene destinado el correo notificacionesjudiciales@lamaria.gov.co, administrado por el área de Jurídica, desde allí se direcciona al área encargada y se da apoyo con la respuesta. A través de este correo institucionalizado, se recibe todos los derechos de petición radicados al Hospital.</p>
	2.2 Oficina de Atención al Usuario SIAU, para atención al público y línea 018000, orientadas a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios que presta la institución, conociendo y atendiendo en forma objetiva	-	Oficina SIAU	<p>la oficina de Atención al Usuario está abierta al público en un horario de lunes a viernes, de 7am a 5pm. Esta se encarga de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los usuarios, de forma presencial.</p> <p>- Se observó que se tiene la línea telefónica, sin embargo, esta no está implementada, ya que se cuenta con el teléfono de la oficina, pero no hay personal para su atención, el personal actual no da a basto para asumir dicha función.</p>

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	y gratuita los requerimientos o quejas que presenten por incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la institución.			
2.3	Acceso a los canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de forma presencial, virtual o telefónica, o correo electrónico.	Evidencia de difusión	Oficina SIAU	<p>Desde la Oficina de Atención al Usuario - SIAU se brinda orientación a los usuarios de manera presencial, referente al acceso a los servicios de salud y direccionamiento a cada una de las áreas dónde realizar sus trámites.</p> <p>La Asociación de Usuarios realiza permanentemente socialización a los pacientes sobre los procedimientos y trámites externos necesarios para la atención mediante recorridos por las instalaciones.</p> <p>En el primer cuatrimestre de 2023, se evidenció la elaboración y entrega a los usuarios de la Cartilla Educativa para usuarios y acompañantes, la cual proporciona información completa sobre la institución, sus servicios, sedes, horarios, recomendaciones generales y los derechos y deberes, entre otros. Entre las piezas comunicacionales de la oficina, también se evidencia plegable con información general y flyer con Derechos y Deberes de los Usuarios, desplegado en las instalaciones por los miembros de la Asociación de Usuarios en el cuatrimestre.</p> <p>Las diferentes estrategias para difusión de la información, incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Redes sociales - Piezas comunicacionales físicas (Cartilla, Plegable, Flyer), las cuales

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
				<p>se entregan en diferentes áreas del hospital, como Consulta Externa, Vigilancia y SIAU</p> <p>Adicionalmente la E.S.E. Hospital La María cuenta con el Call Center, el cual administra la línea telefónica de atención y asignación de citas, la atención vía WhatsApp y el correo electrónico.</p> <p>En el año 2023 se tiene proyectado realizar capacitaciones sobre el decreto 019 de 2012 referente a la racionalización de trámites, a través de la plataforma CHAMILO a todo el personal.</p>
2.4	Buzones de sugerencias, reclamos y felicitaciones ubicados en los diferentes puntos de atención del Hospital.	Informe PQRSD	Oficina SIAU	<p>La E.S.E. Hospital La María cuenta con los Buzones de Sugerencias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones ubicados en los diferentes servicios del Hospital, siendo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización 1er piso, - Hospitalización 2do piso, - Urgencias, - Cirugía, - Fisioterapia, Hospitalización 5to norte- 5to sur, - Hospitalización 4to norte-4to sur, - Hospitalización 3er piso, - Hospitalización Séptimo piso, - Consulta Externa, - Laboratorio y - Atención al Usuario. <p>Los buzones son abiertos cada jueves, contando con participación de miembros de la Asociación de Usuarios.</p> <p>Según la PQRSD, se tramita con cada área responsable para su gestión y respuesta, y el área de SIAU realiza informe trimestral de estas, el cual es sujeto a seguimiento por la Oficina de Control Interno</p>
2.5	Rendición de cuentas periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el	Informe de audiencia pública y Acta de rendición publicadas en la página	Gerencia Oficina de Comunicaciones	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de manera presencial en el auditorio de las instalaciones de la sede principal en Castilla, cuarto piso, y a través de la plataforma digital, Facebook live, el 17 de marzo de 2023

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	<p>proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo, Plan de Gestión y Planes de Acción Anuales.</p> <p>- Así mismo, publicación de indicadores de gestión, producción y calidad</p>	web		
2.6	<p>Promover la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, acompañar, vigilar, sancionar y controlar la gestión pública.</p>	Evidencia mecanismos de participación	Gerencia Oficina de Comunicaciones	<p>La ESE Hospital La María promueve la participación ciudadana por medio de la ejecución de la Política de Participación ciudadana de la E.S.E. Hospital La María 2022, en la cual se incluyen varias actividades con participación de los miembros de la Asociación de usuarios, COPACOS, Mesa Ampliada de Salud y demás ciudadanía, dentro de la estrategia pedagógica para formación de la comunidad en temas de salud.</p> <p>Se cuenta con la Asociación Usuarios y con el Comité de ética como principales mecanismos de participación ciudadana. Dentro de este último, se incluyen miembros de Copaco. Actualmente no se tienen veedurías.</p> <p>Mediante la difusión de piezas comunicacionales, tales como la Cartilla Educativa para Usuarios y Acompañantes, y otras piezas, tales como flyers y plegables, así como por las redes sociales de la institución, la oficina SIAU y el área de Comunicaciones realizan difusión de Derechos y Deberes y de mecanismos de participación en los cuales se invita a los usuarios y comunidad en general a participar activamente.</p> <p>En las asambleas de la Asociación</p>

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
				de usuarios, también se realiza invitación a formar parte de este organismo y se tiene listado de los asociados, al asistir se va incluyendo a los asociados nuevos. Se realiza invitación también a través de las redes sociales.
	2.7 Revisar y actualizar la información relacionada con la atención al ciudadano en la página web	Página Web actualizada	líder Comunicaciones	<p>La E.S.E. Hospital La María cuenta con la página web institucional, https://lamaria.gov.co/</p> <p>En esta tiene disponible para el público en general información sobre los servicios, canales de comunicación y dispone de un link de PQRSD en el cual los diferentes usuarios pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y denuncias, a ser atendidas por las diferentes dependencias involucradas.</p> <p>La Página web es actualizada y alimentada permanentemente con los diferentes informes institucionales.</p> <p>Según la PQRSD, se tramita con cada área responsable para su gestión y respuesta, y el área de SIAU realiza informe trimestral de estas, el cual es sujeto a seguimiento por la Oficina de Control Interno</p>
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Socialización del código de integridad en el proceso de inducción y reinducción del Hospital y estrategias para mejorar las competencias de los servidores en relación con la atención con calidad y calidez a los usuarios y sus familias.	Personal con inducción del Código de integridad	Personal con inducción del Código de integridad	<p>Se realiza inducción y reinducción en tema de derechos y deberes, Código de Integridad y Política de participación social en salud a través de las inducciones de Talento Humano. A estas asiste la líder de SIAU o bien se puede proyectar los videos previamente preparados por la Oficina con el apoyo de Comunicaciones. Las inducciones se realizan 2 veces al mes, y son dirigidas al personal en formación.</p> <p>- Videos: Asociación usuarios, Derechos y Deberes y Oficina SIAU</p> <p>Las inducciones no abarcan a la totalidad del personal de la ESE Hospital La María, ya que sólo se dirigen al personal en formación</p> <p>- No se tienen metas o producto final establecido, por ejemplo proporción</p>

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023	
				de colaboradores capacitados en temas de mejoramiento del servicio al ciudadano (cultura del servicio)	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Cumplimientos de los Decretos 019 de 2012 y 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública a través de la revisión y ajuste de los procesos y procedimientos institucionales	Constancia SUIT	Oficina SIAU Líder Estadística	Dentro de los procedimientos del hospital, se tiene centralizada la asignación de citas a través del Call Center, con el fin de mejorar la eficiencia de la administración de la línea telefónica, el WhatsApp institucional, y el correo electrónico de solicitudes de citas, lo que ha permitido que el proceso fluya con mayor facilidad para los usuarios. - Se tienen falencias en el fortalecimiento de la accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea mediante la plataforma SUIT, dado que la entidad no ha realizado reportes en la plataforma durante los últimos 2 trimestres.
	4.2	Publicar de manera trimestral el informe de gestión de las PQRS	informes publicados	Oficina SIAU	La oficina de Atención al Usuario realiza la recepción de las PQRS de la institución y es la encargada de consolidar el informe trimestral de PQRS, el cual es sujeto a seguimiento trimestral por la Oficina de Control Interno y es publicado en la página web de la entidad.
Subcomponente 5 Relación con el ciudadano	5.1	Trabajo continuo con la Asociación de Usuarios y COPACOS en la defensa	Material Asociación de Usuarios y COPACOS	Oficina SIAU	La Asociación de Usuarios realiza permanentemente socialización a los pacientes sobre los procedimientos y trámites externos necesarios para la atención mediante recorridos por las instalaciones.

Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	de los derechos de los usuarios.			En el primer cuatrimestre de 2023, se evidenció la elaboración y entrega a los usuarios de la Cartilla Educativa para usuarios y acompañantes, la cual proporciona información completa sobre la institución, sus servicios, sedes, horarios, recomendaciones generales y los derechos y deberes, entre otros. Entre las piezas comunicacionales de la oficina, también se evidencia plegable con información general y flyer con Derechos y Deberes de los Usuarios, desplegado en las instalaciones por los miembros de la Asociación de Usuarios en el cuatrimestre.
5.2	Realizar medición de la satisfacción de los usuarios y sus familias con el proceso de atención (Encuesta mensual y encuesta aplicada anualmente) y utilizar esta información como fuente en las reuniones de los grupos de mejoramiento según aplique	Informe de Satisfacción	Oficina SIAU	La institución evalúa periódicamente la satisfacción del usuario con los trámites y servicios en general, a través de la Oficina SIAU, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, esta información es presentada en el informe de la Oficina SIAU para el primer trimestre de 2023 al Comité de Gerencia

5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y acceso de la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de la información relacionada con los planes, programas y proyectos del Hospital publicada en la Página web http://www.lamaria.gov.co	Planes y proyectos actualizados en plataforma MGA Web	Oficina de Planeación	Los Planes estratégicos son ajustados y publicados dando cumplimiento al decreto 612 de 2018.
	1.2	Publicación de información relacionada con procedimientos, servicios y funcionamiento del Hospital.	Página Web actualizada	Oficina de Comunicaciones y líderes de proceso	El Hospital presenta en su plataforma digital información sobre la oferta de servicios tanto de la sede principal como de la 33. Esto es una actividad que se actualiza teniendo en cuenta las necesidades de la E.S.E. Hospital La María.
	1.3	Implementar la publicación de la información sobre contratación pública en SECOP.	SCOP II con información actualizada permanentemente para todos los contratos	Oficina de Talento Humano	Después de darle trámite a la legalización de los diferentes procesos de contratación, se procede dentro de los términos a la publicación en el SECOP II. Desde Control Interno se inició auditoría al área de Talento Humano en la cual se validará el cabal cumplimiento.

Componente 5: Transparencia y acceso de la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023	
	1.4	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Reporte SUIIT	Líder Estadística	El Hospital ha publicado en su página institucional todos los planes que por norma de Gobierno Digital deben ser conocidos por la comunidad, este se actualiza dependiendo de las necesidades de la institución. - Se tiene debilidad en la difusión de la racionalización de trámites y reporte a la plataforma SUIIT de estos en los últimos 2 trimestres
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso a la información que sean recibidas a través de los diferentes mecanismos dispuestos para tal fin.	Informe PQRS	Oficina SIAU	Gestión de PQRS e informe presentado por SIAU y seguimiento por Control Interno (publicados en la página web trimestralmente)
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Implementación de las políticas de seguridad de la información y protección de datos nuestra comunidad.	Política de privacidad y seguridad de la información socializada y aprobada	Líder Sistemas	Dentro de las plataformas o sistemas de seguridad se establecieron mecanismos que permiten controlar, registrar y proteger todo tipo de documento que contenga datos sensibles, esto se mantiene en permanente revisión y mejora. Con respecto a la contratación del año 2022 se estableció como prerrequisito el acatar y velar por

Componente 5: Transparencia y acceso de la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
				el cumplimiento en cada una de las áreas de la entidad en pro de las políticas de seguridad de la información. - la política de seguridad y privacidad de la información se encuentra publicada, pero no cuenta con resolución de adopción
3.2	Realizar seguimiento de manera sistemática al inventario de activos de información	Inventario de activos de información Índice de información clasificada y reservada actualizado	Gestión Documental	Resolución aprobación índice de activos de información en oct 2022 - res 342 de 27 de oct 2022, registro de activos de información, p índice de información clasificada, y reservada yy esquema de publicación d e información y programa de GD - publicado en la página web
3.3	Realizar seguimiento de manera sistemática al cumplimiento del esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizada y ubicada en la página web	Gestión Documental	Esquema de publicación está en página web - ley 1712 de 2014., índice de información clasificada y reservada - afectados en su actualización (mediante MIPG se hace sgto) Se realizó la resolución este año (del esquema, índice de información clasificada y reservada y

Componente 5: Transparencia y acceso de la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023	
				aprobación programa de gestión documental)	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Mantener habilitada la sección accesibilidad en la página web	Página Web accesible	Oficina de Comunicaciones	Se cuenta con la página web activa y disponible para los usuarios en general de enero a abril de 2023
	4.2	Publicar y mantener actualizada la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014	Página Web con información publicada	Oficina de Comunicaciones	Se tiene publicada en la página web, la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento a las solicitudes de información pública	Informe SIAU	Gestión Documental Oficina SIAU	Se tiene ventanilla única de radicación ubicada en el primer piso de la institución, allí se direcciona en el software administrativo. Se realiza mediante el software de administración documental Paperless y correos electrónicos institucionales (líderarchivo@, radicación@, auxiliararchivo@ El seguimiento es realizado por SIAU y Gestión Documental

6. SEXTO COMPONENTE: MEDIDAS ADICIONALES

Componente adicional: Medidas adicionales			
Subcomponente	Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
Subcomponente 1: Código de Buen Gobierno	Socialización	Oficina de Planeación	Se realiza en las jornadas de inducción al personal en formación
Subcomponente 2: Conflictos de Intereses	El Hospital se compromete a capacitar a los colaboradores en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas, lo cual se desarrollará a través del Programa de Inducción y Reinducción Institucional, buscando el fortalecimiento de una cultura transparente y ética.	Oficina de Planeación	Socialización Código de Buen Gobierno
	La E.S.E Hospital La María en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019, viene cumpliendo con la publicación de las declaraciones de bienes y rentas de todos sus servidores, y con un formato establecido de declaración de inhabilidades e incompatibilidades para el Gerente como el responsable del manejo de los recursos del Hospital y como Persona Expuesta Políticamente y los contratistas que tengan acceso al manejo de recursos públicos - La identificación, declaración y gestión del conflicto de intereses son prácticas preventivas y complementarias a los principios de acción basados en valores establecidos en el Código de integridad.	Oficina de Planeación	Socialización Código de Buen Gobierno, capítulo de conflictos de interés y manual de conflictos de interés
Subcomponente 3: Seguimiento y Control	Capacitación constante a todo el personal que ingrese a trabajar al Hospital sobre el Código de Integridad y su aplicación, mediante el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.	Talento Humano	Jornadas de inducción
	Para el seguimiento de los componentes del PAAC se realizará seguimiento por medio de las políticas del MIPG con sus autodiagnósticos.	Oficina de Planeación	Se realizará por Planeación - no se ha realizado a la fecha
	Rendición de Cuentas de la Gestión Institucional por la Gerencia en el mes de marzo del 2023.	Gerencia - Comunicaciones	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas

Componente adicional: Medidas adicionales			
Subcomponente	Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO a 30 de abril de 2023
	<p>El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que adelante seguimiento a la gestión del riesgo, verificando la efectividad de los controles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo. • Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre. • Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero. <p>El seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de fácil acceso para el ciudadano. En especial deberá adelantar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad. • Seguimiento a la gestión del riesgo. • Revisión de los riesgos y su evolución. • Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma adecuada. 	Control Interno	Se realizó informe de evaluación del nivel de implementación del sistema integrado de gestión de riesgos

AVANCES GENERALES
<p>Una vez realizado el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital La María correspondiente al primer cuatrimestre del año 2023, se encuentra que el Hospital presenta un cumplimiento general de las actividad</p> <p>Las demás actividades de cada uno de los componentes están programadas para su cumplimiento y evaluación durante la vigencia 2023.</p> <p>A continuación, se detallan los avances por componente:</p> <p>Gestión de Riesgos</p>

La Institución identifica los riesgos de corrupción relacionados con los delitos contra la administración pública y se actualizó el mapa de riesgos de corrupción al igual que su correspondiente valoración, con base en la metodología de gestión de riesgos proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. De la misma manera, se cuenta con planes de acción y seguimientos a acciones correctivas en ejecución.

Estrategia Antitrámites

La E.S.E. Hospital La María ha adoptado diferentes estrategias tendientes al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de racionalización de trámites, entre ellos se cuenta con la implementación del software Paperless, los canales de información y atención al usuario virtuales, como el correo electrónico, el link de PQRSD dispuesto en la página web, la línea telefónica y la línea de WhatsApp.

Se realiza socialización de dichos canales de comunicación a los usuarios mediante publicaciones en la página web y redes sociales, además de plegables informativos. Adicionalmente, la Oficina de Atención al Usuario brinda atención presencial permanente a los usuarios, en la asesoría de trámites y demás, y la Asociación de Usuarios brinda información de manera directa a los usuarios mediante recorridos periódicos por las instalaciones.

Rendición de Cuentas

La institución cuenta con mecanismos de participación de los usuarios internos, los cuales se encuentran establecidos dentro del POAI, y son ejecutados por Gestión Humana. Las actividades son difundidas a través de los canales internos, toda vez que estos se dirigen al público interno.

En el mes de marzo de 2022 se realizó la rendición de cuentas anual para la vigencia 2023, la cual se encuentra disponible en las redes sociales del Hospital. De dicha rendición se realizó la correspondiente evaluación y encuesta de percepción final. El informe de gestión se encuentra publicado en la página web institucional.

Mecanismos para mejorar la atención

Dentro de las políticas del Hospital, se encuentra la referida al tema de Comunicaciones, en la cual se evidencia la mejora del proceso de informar a los usuarios para el fortalecimiento del control social y una gestión participativa, democrática y transparente, así como el compromiso por parte de la Gerencia de la ESE Hospital la María, para diseñar, elaborar, implementar, socializar y aplicar en todas las áreas el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023

Durante el periodo se ha mejorado la eficiencia de los mecanismos de participación, tales como el link de PQRS, correo para radicación de solicitudes o PQRS, la línea telefónica de atención y la línea de WhatsApp, esto mediante la tercerización de la administración de dichos canales con el Call Center. Adicionalmente se cuenta con los buzones de sugerencias instalados en diferentes servicios del Hospital, y las encuestas de satisfacción, los cuales son mecanismos administrados por la Oficina de Atención al Usuario.

La Oficina de Atención al Usuario proporciona atención presencial y orientación a los usuarios frente a los diferentes trámites y canales de comunicación a los que pueden acceder.

El Hospital utiliza medios importantes como las encuestas de satisfacción para medir el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida, y buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios o procesos, que son tabulados y evaluados por el área de Atención al Usuario,

así como gestionadas una a una las manifestaciones recibidas.

Durante el periodo se evidencian esfuerzos orientados a la socialización a los diferentes usuarios sobre los canales de información y comunicación, a través de carteleras informativas, plegables informativos, orientación presencial en la Oficina de Atención al Usuario, información publicada en la página web del Hospital, y adicionalmente, se realizan recorridos por el Hospital para brindar la información de manera directa a los usuarios, esta actividad está a cargo de la Asociación de Usuarios.

Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

El Hospital ha publicado en su página institucional todos los planes que por norma de Gobierno Digital deben ser conocidos por la comunidad, este se actualiza dependiendo de las necesidades de la institución. Entre la información publicada en la plataforma digital, se encuentra también la oferta de servicios detallada, tanto de la sede principal como de la 33.

Los procesos de contratación son publicados en el SECOP II, en concordancia con la exigencia normativa.

Se lleva el control de las solicitudes de información a la Institución, tales como derechos de petición por las canales oficiales de entrada como PQRSD y radicación.

Por parte de la Oficina de Atención al Usuario se realiza trimestralmente el informe de PQRS, en el cual se consolida la gestión dada a los trámites recibidos por parte de la comunidad.

Mecanismos adicionales

Se observa el avance del área de gestión documental que ya cuenta con material tecnológico y apoyo con personal capacitado en administración documental que permite el avance y desarrollo en la gestión y cumplimiento de las políticas de archivo para el Hospital.

Se realizó y se socializó ante el Comité de Gestión y Desempeño el procedimiento de eliminación y selección documental, el cual quedó consignado en el acta del comité. Este procedimiento brinda los lineamientos para la selección y depuración de archivo, y a la fecha se encuentra socializado, para ser implementado en 2023.

Se cuenta con el software de Paperless para el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, el cual permite que el proceso de radicación y entrega de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas cuente con mayor eficiencia.

RECOMENDACIONES GENERALES

Una vez realizado el seguimiento del primer cuatrimestre para la vigencia 2023, se recomienda continuar socializando y dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fortaleciendo su seguimiento. Para los diferentes componentes del Plan, la Oficina de Control Interno recomienda lo siguiente:

Gestión de Riesgos

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para 2023, no contiene la formulación de actividades, metas o productos relacionados con la Gestión de Riesgos, tales como tareas de socialización continua, actualizaciones de los riesgos y del mapa de riesgos de corrupción,

actualización de la política o documentación de riesgos que incluyan la aplicación de la metodología actualizada (Guía de Gestión de Riesgos del DAFP versión 6), publicación de actualizaciones, verificación de efectividad de controles, verificación de ejecución de estrategias anticorrupción, jornadas de sensibilización o evaluaciones al nivel de madurez de la gestión de riesgos en la institución.

RECOMENDACIÓN

Realizar la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, incluyendo la formulación de actividades específicas, metas y productos a desarrollar en la materia durante la vigencia, dando cumplimiento a la exigencia normativa.

Continuar avanzando en la revisión del mapa de riesgos, principalmente dar énfasis a la gestión de riesgos de corrupción.

Estrategia Antitrámites

Evidenciamos que no se está realizando reporte de la plataforma SUIT, sobre los trámites institucionales, a partir del cuarto trimestre de 2022 a la fecha.

RECOMENDACIÓN

Se debe corregir la situación y realizar los reportes exigidos para dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de racionalización de trámites.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Fechas de seguimientos y publicación: El área de Comunicaciones realizará la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página Web institucional y recogerá inquietudes de la ciudadanía en general. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año.

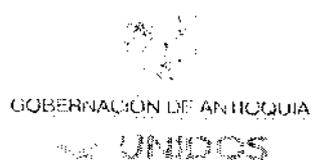
En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles
- Verificar si se tomaron las acciones y si se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

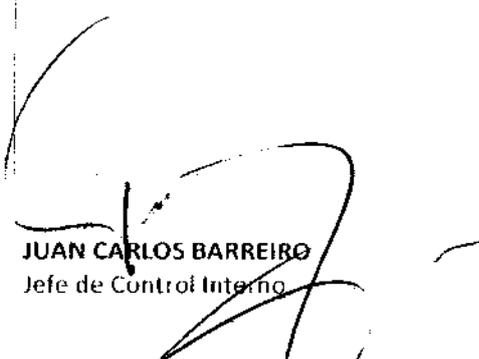
El Asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, actualización, publicación, socialización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control.

Así mismo en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo y demás áreas deben monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos, con énfasis en los riesgos de Corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

La Oficina de Control Interno, cuando detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,



deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.


JUAN CARLOS BARREIRO
Jefe de Control Interno

Con copia: **María Manuela Vasco Cadavid**, Jefe Oficina de comunicaciones

	NOMBRE	CARGO	FECHA
PROYECTO	Sara Bustamante Osorio	Asesora de apoyo a Control Interno	15-05-2023
REVISÓ	Juan Carlos Barreiro	Jefe de Control Interno	15-05-2023
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro	Jefe de Control Interno	15-05-2023

Los arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma