SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual fue reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E., realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2020, con corte a 31 de diciembre de 2020, verificando la ejecución de las actividades establecidas en cada uno de los componentes que lo integran como son, (Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; Estrategia de Racionalización; Rendición de cuentas; Servicio al Ciudadano y Transparencia y acceso a la información pública). A continuación se describe lo evidenciado en cada uno de los componentes anteriormente mencionados.

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

En cuanto a la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, el Hospital mediante Resolución 015 de 2015, adoptó políticas institucionales, entre las cuales se estableció una relación con los riesgos, pero de forma general y unida a seguridad del paciente, “El Hospital Especializado Granja Integral E.S.E, se compromete a institucionalizar y concientizar en la implementación de prácticas seguras con el fin de controlar los riesgos y mitigar las consecuencias en el paciente, familia y colaboradores”. Se observa que tanto en la política como en las directrices impartidas en el Manual de Administración de Riesgos, no se hace referencia a los riesgos de corrupción como un tipo de riesgo ya que se encuentran inmersos en la misma matriz.
De acuerdo al seguimiento realizado por la oficina de planeación y calidad, la oficina de control interno a los 5 subcomponentes de gestión del riesgo de corrupción como lo son: Política de Administración de Riesgos de Corrupción, Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, Consulta y divulgación, Monitoreo o revisión, se evidencio un avance del 100%; mejorando para este tercer cuatrimestre, y cumpliendo de acuerdo a lo estipulado en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, con respecto al periodo analizado anteriormente con corte a 30 de agosto de 2020, en cuanto al subcomponente número 1 de Política de administración de riesgos de Corrupción, la acción se considera cumplida en un 100%, debido a que su fecha de terminación estaba programada para el 30 de abril de 2020 y se cumplió a cabalidad, y los demás subcomponentes se debe realizar en el seguimiento a partir del mes de mayo ya que, su fecha de inicio en la programación del plan está para empezar las acciones en el segundo cuatrimestre evidenciando un avance significativo en cada uno de los subcomponentes y con cote 31 de diciembre de 2020, se cumplió a cabalidad en un 100% en el mencionado

seguimiento de acuerdo a lo establecido en cada componente y subcomponente gestión de riesgos de corrupción.

"MANUAL ADMÓN DEL RIESGO" Código MAN-GC-002 en su versión del día 31-07-2018, aprobada por el SGC, se formuló el mapa de riesgos institucional donde se identificaron los riesgos de posibles actos de corrupción, contamos un mapa de riesgos por procesos e institucionales y en este último se encuentran los riesgos de corrupción donde se realizan seguimientos a los riesgos existentes y que estén acordes a lo planeado en la matriz de riesgos vigencia 2020.

Componente 2: Estrategia de Racionalización

En cuanto a este subcomponente administrativo de la estrategia de racionalización en este tercer seguimiento se evidencia que se cumplieron las acciones propuestas en un 100% ya que su fecha de terminación estaba programada para el día 30-06-2020, en lo concerniente a la actualización del procedimiento de solicitud de historia clínicas, se evidencio su cumplimiento el día 27 de octubre de 2020, aprobado por el sistema de gestión y calidad código PRC-GI-004 Versión: 06, cumpliendo a cabalidad con las acciones propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

En cuanto al subcomponente tecnológico, para este cuatrimestre con corte 31 de diciembre de 2020, se iniciaron las acciones que se tienen programadas en este subcomponente ya que su fecha de terminación estaba programada para el día 31-07-2020, se logró ajustar el procedimiento de solicitud de historias clínicas de acuerdo a los cambios en los trámites correspondientes estipulado en el SUIT, No obstante no se efectuaron los cambios en el SUIT, por cuanto requiere la habilitación en dicha plataforma por parte de función pública, quien al cierre de la vigencia no se ha autorizado.

Componente 3: Rendición de cuentas

El subcomponente “Información de calidad y en lenguaje comprensible”, para el acto de audiencia pública como mecanismo de rendición de cuentas, se recopiló y clasificó la información por áreas de la vigencia 2019; se instruyó al personal sobre los lineamientos de la Circular Externa No. 008 de 2018, expedida por la Superintendencia de salud en temas relacionados con la rendición de cuentas.
Adicionalmente mediante correo electrónico enviado el día 07 de abril de 2020, por la oficina de planeación y calidad se estableció la fecha, y contenido del informe de gestión según numeral 1.2.3 del capítulo 2 de la Circular Externa 008 de 2018, expedida por la SuperSalud, asimismo los medios de comunicación para la

convocatoria. Se conformó el equipo de trabajo responsable de la preparación y desarrollo de la audiencia pública, se estableció plazo para la entrega de información, se recopilo y organizó la información, generando versión definitiva del informe de gestión vigencia 2019, con su respectiva presentación que fue publicada debidamente en la página web de la entidad, por ende estas acciones del subcomponente 1 se consideran cumplidas al 100%.

En relación al subcomponente 2 "Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", Inicialmente se programó la rendición de cuentas sobre el informe de gestión vigencia fiscal 2019, para el mes de marzo pero debido a la situación que atraviesa el mundo por culpa de la pandemia **COVID - 19** y acatando las recomendaciones del Gobierno Nacional y Departamental, de que no se pueden realizar reuniones masivas por el posible contagio y proliferación del **COVID – 19**, se tomó la decisión de realizar el acto público de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2019, de manera virtual la cual se trasmitió por Facebook live y se realizó el día 14/05/2020, por ende para este seguimiento la acción se considera cumplida en un 100%.

En relación al subcomponente 3 y 4 "Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas" dentro del orden del día se tiene previsto dentro de la audiencia pública, un espacio para explicar la importancia de la rendición de cuenta, su normatividad y quienes rinde cuentas explicado en el video institucional por el jefe de oficina de control interno de la entidad, asimismo, se desarrollarán otras actividades que promuevan la cultura de la rendición de cuentas las acciones se consideran cumplidas en un 100%.
Dentro del acto de audiencia pública se habilitó un espacio para que los asistentes realizaran preguntas, además se habilito un correo electrónico para recibir las diferentes preguntas de la ciudadanía y en un término no superior a dos días después del cierre de la preguntas la entidad tiene la obligación de contestarlas se evidencio que la ciudadanía no realizó ningún tipo de pregunta sobre el acto público de rendición de cuentas vigencia fiscal 2019.

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, teniendo en cuenta lo planteado, se expidió Resolución donde se reorganiza el comité de ética y humanización, incluyendo como tema principal la gestión de las PQRFS y toma de decisiones frente a éstas; para este cuatrimestre la acción se considera cumplida en un 100%

En relación al subcomponente fortalecimiento de los canales de atención, se evidencia cumplimiento o acción de mejora a la accesibilidad a través de la página web, utilización de medios tecnológicos como son la aplicación de whatsapp para solicitud de citas médicas, si bien se implementó como nuevo mecanismo de atención preferente el digiturno, para este cuatrimestre se documentó, el manual del usuario y se aprobó por el sistema de gestión de calidad en su versión 5 USUARIO MAN-AU-001 aprobada el 17/12/2020, en el cual hace referencia a este asunto, esta acción se considera cumplida al 100%.

Promover el uso adecuado de los distintos canales de recepción de PQRSF y del whatsapp como mecanismo de solicitud de citas, para el cierre del presente seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano en cuanto a este subcomponente, la acción se considera cumplida en un 100% ya que se utilizan los diferente canales para la recepción de las PQRSF y la solicitud de citas médicas a través de uso tecnológico como lo es el whatsapp.

En relación a la actividad planteada de realizar despliegue de los deberes y derechos de los usuarios, se han socializado de forma personal y a través de la página web, La acción se cumplió en un 100%. A 31-12-2020 por ende se considera cumplida en su totalidad.

En relación a Documentar y socializar para su aplicación protocolos de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano, la acción se considera incumplida en 0% de ejecución, ya que ninguno de los tres seguimientos realizados al plan anticorrupción y atención al ciudadano se evidencio que hubieran realizado la documentación.

En relación a la acción de revisar y adecuar los espacios físicos y la señalización en forma permanente cumpliendo los requisitos del Sistema Único de Habilitación en Salud, la institución ha revisado el tema y se cuenta con la debida señalización, se continuará verificando y tomando acciones para asegurar que los espacios físicos cumplan los requisitos de habilitación, la acción se considera cumplida en un 100%

En cuanto al subcomponente No.3 la acción de considera incumplida en todos los seguimientos que se le realizaron al plan anticorrupción y atención al ciudadano de incluir dentro del plan institucional de capacitaciones PIC, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, contribuyendo a fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos por ende la acción se considera incumplida y su grado de cumplimiento fue 0% de ejecución, la oficina de control interno del hospital recomienda que estas

acciones incumplidas sean prioridad para la elaboración de las nuevas acciones proyectadas en el nuevo plan anticorrupción y atención al ciudadano, ya que estos temas son de mucho interés para nuestros grupos de valor y los grupos de interés incluyendo los funcionarios y contratistas de la entidad.

En relación a las acciones establecidas en el subcomponente No.4 normativo y procedimental, en las dos acciones propuestas se actualizó el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones la acción se considera cumplida en un 100%.
A la fecha se ha generó dos informes de PQRSF, en relación al segundo semestre de la vigencia 2019, y el primer semestre de la vigencia 2020, los cuales están debidamente publicados en la página web de la entidad como lo indica la ley y por lo tanto la acción se considera cumplida en un 100%

En relación a las acciones establecidas en el subcomponente No.5 relacionamiento con el ciudadano, permanentemente se está aplicando encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de consulta externa y hospitalización. Asimismo, se ajustó encuesta de satisfacción, de las demás partes de interés y se están aplicando, la acción se considera cumplida en un 100%, se ha tabulado la medición de la satisfacción, se analiza en comité interno.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

En cuanto al subcomponente No.1 y 2 lineamientos de transparencia Activa y pasiva se expidió el manual de comunicaciones en el primer trimestre de la vigencia 2020, por lo tanto las acciones se consideran cumplidas en un 100%, se estructuró la política de transparencia, se expidió Resolución 187 del 29/12/2020 por medio de la cual se adoptó la política de transparencia y acceso a la información por ende la acción se considera cumplida en un 100%

En relación al subcomponente No. 3 Elaboración de los Instrumentos de gestión de la Información se mantienen actualizados y publicados los Instrumentos de gestión de la Información (Índice de Información Reservada y Clasificada; Esquema de Publicación; Registro de Activos de Información) en la sección de Transparencia y acceso a la información pública del sitio Web del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E en el siguiente link https://hegranjalerida.org/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/ por lo tanto se considera cumplida la acción en un 100%

En relación al subcomponente No. 4 criterio diferencial de accesibilidad se analiza la información con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en cuanto a actualizar los canales de atención y que esté acordes a nuestros grupos de valor la acción se

considera cumplida en un 100% ya que se realizó la encuesta sobre los canales de comunicación con todo el personal que labora en la institución.

En relación al subcomponente No. 5 monitoreo del acceso a la Información Pública, se está realizando seguimientos periódicos con el fin de que se encuentre actualizada la página web de la entidad, de acuerdo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el índice de transparencia y acceso a la información ITA en el link de transparencia y acceso a la información pública, la acción se considera cumplida en un 100% ya que cumple con los criterios de las publicaciones de obligatorio cumplimiento estipulados en la normatividad vigente.

Estado General del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

De acuerdo al seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte 31 de diciembre de 2020, según lo planteado en cada componente y subcomponente, se evidenció lo siguiente: El plan fue formulado de acuerdo a la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, según el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2". el plan se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad en el siguiente link https://hegranjalerida.org/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ANTICORRUPCI%C3%93N-Y-ATENCI%C3%93N-AL-CIUDADANO-2020-V1.pdf, el cumplimiento del plan para este tercer y último cuatrimestre de la vigencia fiscal 2020, fue de 93.3% y el porcentaje de avance general del plan con corte a 31 de diciembre de 2020 es del 93.3%,lo que indica que las acciones se cumplieron en un alto grado, ya que la mayoría de las acciones propuestas fueron cumplidas en un 100% a excepción de documentar y socializar para su aplicación protocolos de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano, y una capacitación que no se incluyó en el plan institucional de capacitaciones PIC, en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, contribuyendo a fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.

El avance general del plan indica un alto grado de cumplimiento de las acciones y actividades planteadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2020, la oficina de control interno recomienda realizar los ajustes correspondientes y tomar las medidas y acciones necesarias para priorizar el cumplimiento de la ejecución de los subcomponentes que quedaron en 0% de ejecución, y que se incluyan en la formulación del nuevo plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2021, que se debe publicar a más tardar el dia 31

de enero de 2021, con el fin de mostrar acciones de mejora para el próximo seguimiento de la vigencia fiscal 2021, y así poder garantizar el cumplimiento total de las actividades y metas descritas en cada uno de los componentes y subcomponentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia fiscal.

ANDRESE DANIEL ESCOBAR MONTOYA
Jefe Oficina de Control Interno
Hospital Especializado Granja Integral