

1er INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

En cumplimiento del Decreto Nro. 648 de 2017 y demás normas que así lo establecen, presento el seguimiento realizado con corte a 30 de abril, a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2024.

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
9	0	0%

AVANCES:

- Se encuentran publicados en la Página web los siguientes Manuales aprobados por la Junta Directiva el 22 de Septiembre de 2022:

ACUERDO Nro. 6 por medio del cual se adopta el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos Organizacionales (SIGRO).

ACUERDO Nro. 7 por medio del cual se aprueba el Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude (SICOF).

ACUERDO Nro. 08 por medio del cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAFT.

Su enlace es: <https://esecarisma.gov.co/wp-content/uploads/2022/11/ACUERDO-No.-07-SEPT.-22-ADOPCION-MANUAL-SUBSISTEMA-SICOF.pdf>

- La Oficina de Control interno presenta informe de seguimiento a los controles y acciones para los riesgos de corrupción, al tiempo que presenta el seguimiento del PAAC.

PENDIENTE

- Consolidar, socializar y publicar Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2024.
- Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo.
- Socializar y realizar seguimiento a los controles y acciones para los riesgos de corrupción.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
5	0	0%

AVANCES:

En la plataforma del SUIT se encuentran registrados desde septiembre de 2022 los siguientes trámites:

- Historia Clínica.
- Examen de laboratorio clínico.
- Certificado de defunción por muerte natural.
- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud.

El trámite **Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos** se encuentra en **estado de corrección** desde noviembre de 2017.

Se encuentran publicados en la página web en el link: <https://esecarisma.gov.co/tramites/> pero en algunos casos se presenta información desactualizada; Ejemplo: en el caso del trámite *asignación de cita* se evidencian datos como el número de una línea telefónica que al llamar responde que **el número marcado no ha sido activado**, respecto al punto de atención señala **presencial** cuando se han atendido citas virtuales.

PENDIENTE:

- Actualizar todos los trámites de la E.S.E. en la Plataforma de trámites SUIT y en la página web.
- Divulgar los Trámites de la Institución con el personal interno y con los usuarios.
- Diseñar e implementar estrategia de racionalización de trámites.
- Cargar datos de operación en la plataforma SUIT.
- Informe de seguimiento a la gestión de trámites por parte de la segunda Línea.

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
13	2	15%

AVANCES:

- Se cuenta con presentación proyectada a la Comunidad y con video de transmisión de la Rendición de Cuentas 2023 realizada el 20 de marzo de 2024, publicados en la página web en los enlaces: <https://esecarisma.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/1.-RENDICION-DE-CUENTAS-PUBLICAS-2023-ESE-HOSPITAL-CARISMA.pdf> y <https://www.facebook.com/ese.carisma/videos/7347083308712807/>
- A través de la página web se convocó a participar de la Audiencia de Rendición de cuentas.



PENDIENTE:

- Publicar: Informe de Gestión 2023 y Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 20 de marzo de 2024.
- Registro de asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas el 20 de marzo de 2024.
- Acta de reunión de personal en la que se demuestre que se realizó sensibilización a los funcionarios sobre la rendición de cuentas.
- Diseño y aplicación de herramienta de evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas, también publicación de resultados de la Audiencia de Rendición de cuentas y elaboración de plan de mejora (si aplica).
- Implementar registro de convocatorias a la rendición de cuentas.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
16	3	19%

AVANCES:

- Se cuenta con funcionario asignado permanente a la Oficina de Atención al Usuario y dos auxiliares administrativos que atienden telefónica y personalmente al ciudadano.
- Se evidencia herramienta donde se consolida la información referente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Contiene variables que permite mejorar el seguimiento al plazo de respuesta y mejorar la oportunidad en el diligenciamiento. Trimestralmente la oficina de Atención al Usuario presenta informes de las manifestaciones recibidas y son publicados en la página web en el siguiente link: <https://esecarisma.gov.co/informes-de-pgrsf/>

A la fecha de corte se evidencia informe del primer trimestre presentado por el Técnico de Atención al Usuario, pero no se encuentra publicado en la página web.

- El informe del 1er trimestre de 2024 generado por la oficina de Atención al Usuario indica que se realizaron 181 encuestas de satisfacción. El indicador de satisfacción global es del 97.35%
- El **horario de atención** se encuentra publicado en la página web, en la puerta de la sede hospitalaria y ambulatoria.

Los **derechos y deberes de los usuarios** se encuentran publicados en las carteleras institucionales y en la página web en el **link**: <https://esecarisma.gov.co/deberes-y-derechos-de-los-usuarios/>

Los **canales de comunicación** se encuentran publicados en la página web.

PENDIENTE:

- Revisar la herramienta donde se consolidan las manifestaciones con el fin de verificar si es necesario actualizarla o ajustar en algo.
- Publicar aviso en cada servicio que indique a donde dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Socializar y publicar en carteleras y página web la carta de trato digno.
- Publicar formato de negación de servicios y mecanismos de participación ciudadana.
- A la fecha de corte no se realizó la capacitación relacionado con humanización de los servicios y trato digno.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
10	1	10%

AVANCE:

- Se realiza seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La oficina de Control Interno y la de Atención al Usuario presentan informes periódicos al respecto.

PENDIENTE:

- Cumplir con la publicación de la información en la página web, en cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014. No se evidencia publicado en otra información: Acta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 20 de marzo de 2024, Informe del primer trimestre generado por la oficina de Atención al Usuario, Estados Financieros a 31 de marzo, Tabla de copagos 2024 (se evidencia la de 2020).
- Publicar oportunamente la información contractual en las plataformas Gestión Transparente y SECOP II.
- Realizar respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De acuerdo a los datos consignados en el informe del 1er trimestre generado por la oficina de Atención al Usuario, el 81% de las manifestaciones se respondieron oportunamente.
- Presentar informe de verificación de que el envío de informes se esté haciendo oportunamente desde los diferentes procesos e implementar Matriz de informes.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES		
Seguimiento Nro. 1		
Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2024		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
2	0	0%

A la fecha de corte no se había cumplido la fecha para la realización de las actividades.

OBSERVACIONES:

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al 30 de abril de 2024 se ha ejecutado en un 11%.

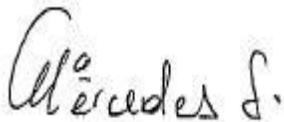
TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TOTAL ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
55	6	11%

2. A la fecha de corte no se cumple o se cumple de manera parcial con 30 actividades.
3. La información relacionada con la gestión contractual se publica en las plataformas SECOP II y GESTION TRANSPARENTE, no en SECOP I y SIA OBSERVA.

RECOMENDACIONES:

Diseñar, adoptar e implementar el PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA EMPRESARIAL PTEE de acuerdo a las condiciones de la institución, con el fin de prevenir que se presenten fenómenos de Corrupción, Opacidad y Fraude – COF y soborno en las actividades que desarrolla, también permite prevenir, detectar y corregir situaciones que tengan la potencialidad de convertirse en una practica indebida o fraudulenta.

De acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 202215100000053-5 de 2022 expedida por la Supersalud el 05-08-2022, el PTEE contaba con 12 meses para su implementación a partir del 05-08-2022.



MARIA MERCEDES AGUDELO SANCHEZ

Jefe de Oficina Control Interno

- c.c.
- Dr. Cesar Augusto Hernández Correa. Subdirector Científico. Integrante Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
 - Dra Gloria Elena García. Asesora Desarrollo Organizacional. Integrante Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
 - Dra. Olga Cecilia Álvarez Arboleda. Asesora Jurídica. Invitada permanente al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.