INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo: *Primer Segumiento*
1 enero a 30 abril.

E.S.E Hospital San Rafael - Municipio de Yolombó Antioquia

Asesor de Control Interno – Mayo de 2019

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JUSTIFICACIÓN

De conformidad con la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73, establece que: ***"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.*** El Decreto Ley 019 de 2012, Decreto antitrámites, el cual ***"Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"…*** la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su Artículo Literal g) el cual define que es ***"Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"…*** Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana, en su Artículo 48 y siguientes, establece que: ***"La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"…,*** El Decreto 124 de 2016, "***por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"…*** y el Capítulo V de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Define que le corresponde a la Oficina de Control Interno, adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En cumplimiento de lo anterior, el Asesor de Control Interno de la E.S.E Hospital San Rafel de Yolombó, realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de abril de 2019, teniendo en cuenta los riesgos de corrupción identificados en cada uno de los procesos y especialmente en el Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación y el Proceso Gestión Logistica e incluyendo la verificación de las actividades y estrategias de los componentes que deben ser incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción.
- Segundo componente: Racionalización de trámites.
- Tercer componente: Rendición de cuentas.
- Cuarto componente: Mejora de la atención al ciudadano.
- Quinto componente: Transparencia y acceso a la información.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Verificar el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2019, en los cinco componentes.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión documental (procesos, normatividad interna y normativa externa).
- Revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para el año 2019.
- Revisión de registros y evidencias de la ejecución de actividades.
- Entrevista con Líderes de procesos y/o jefes de dependencias.
- Análisis de la información recolectada y elaboración del informe.

DESARROLLO

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente: Política Administración del Riesgo

Se constato que la Institución tiene definida la Politica de Riesgos bajo la Resolución 074 de 2019, "*Por medio de la cual se aprueban y adoptan las políticas de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos del Hospital San Rafael"* evidenciando el compromiso de alta dirección desde el direccionamiento estratégico de la institución y propendiendo por la mejora continua.

Subcomponente: Construcción Mapa de riesgos de Corrupción

Con el acompañamiento de la líder de Planeación y los responsables de los procesos se construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción, donde se identificaron un total de cinco (5) riesgos de corrupción, en los procesos Direccionamiento Estratégico y Planeación y en el Proceso Gestión Logística.

PROCESO	#	RIESGO
Direccionamiento Estratégico y Planeación	1	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente, clientelismo)
	2	Posibilidad de incumplimiento de los Planes objetivos y metas institucionales.
	3	Direccionamiento de vinculación en favor de un tercero sin el cumplimiento de requisitos
	4	Direccionamiento de contratación en favor de un tercero
Gestión Logística	5	Incumplimiento a la Ley 1712 de 2014

2. Componente Estrategia Anti trámites

Para el periodo evaluado en el Plan de la E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó, se tiene en cuenta la importancia de la Politica de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, la cual busca facilitar a los ciudadanos el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública y se entiende el **trámite**, como el "*conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio*". **Otros procedimientos Administrativos**, "*conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo*". En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Actualmente la E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, un total de diez (10) Trámites y/o procedimientos administrativos.

INVENTARIO DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - SUIT E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBÓ		
NÚMERO	**NOMBRE DEL TRÁMITE Y/O OPAS**	**DESCRIPCIÓN**
1	Certificado de nacido vivo	Obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido nació vivo.
2	Certificado de paz y salvo	Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.
3	Certificado de defunción	Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.
4	Atención inicial de urgencia	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.
6	Radiología e imágenes diagnósticas	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.
7	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.
8	Terapia	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.
9	Examen de laboratorio clínico	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.
10	Historia clínica	Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.

Con el fin de adelantar procesos o actividades de racionalización se recomienda racionalización establecer contacto con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, Asesor Jady Muñóz, teléfono 031 395 56 56 ext. 633, correo jmunoz@funcionpublica.gov.co

3. Componente Rendición de cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *"por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática",* la rendición de cuentas es " ... *un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control";* es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Por lo anterior como buena practica de rendición de cuentas a la ciudadanía del Municipio de Yolombó, la E.S.E Hospital San Rafael, tiene programada la rendición de cuentas para el día, 27 de mayo, para la cuela se realizó convocatoria por la pagina web, correo electrónico, redes sociales.

Publicación página Web http://hospitalyolombo.gov.co/

Publicación en redes sociales

4. Componente Mecanismos para mejorar la atencion al ciudadano estructura administrativa y direccionamiento estratégico.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando.

Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico

Para el periodo de reporte se lograron identificar cambios importantes en la estructura organizacional de la Institución, aprobados mediante Acuerdo 001 de enero 10 de 2019, por medio del cual se realiza una modificación (Supresión de un (1) cargado de técnico admirativo y creación de tres cargos de Auxiliar Administrativo), al acuerdo número 009 del 10 de diciembre de 2018, que establece la planta de personal de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del municipio de Yolombó.

Igualmente con el compromiso de la alta dirección se realizó actualización y modificación al Mapa de Procesos institucional, adoptado mediante Resolución 058 de marzo 29 de 2019, "*Por medio de la cual se actualiza el mapa de procesos y organigrama de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Yolombó*

Fortalecimiento de los canales de atención

Para el periodo de evaluación se evidencian actividades de mejora, actualización y modernización de la página web Institucional, se crea formulario digital para facilitar a los ciudadanos interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias desde el sitio web institucional http://hospitalyolombo.gov.co/pqrs/

Igualmente se evidencia en la página web, módulo de accesibilidad, siendo más amena y amigable para todos los ciudadanos.

Se destaca dentro de este subcomponente la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamaos interpuestas por los ciudadanos, en los diferentes canales con los que se cuenta en la Institución (Virtual – página web, buzones de sugerencias, escritas, telefónicas). Las cuales para el primer trimestre de la vigencia 2019, presentaron el siguiente comportamiento.

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
QUEJA	2	9	15	26
SUGERENCIAS	0	1	3	4
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	4	1	6	11
TOTAL				**41**

Fuente: Sistema de Información y atención al usuario SIAU, con corte marzo 31 de 2019

Finalmente se realiza para el periodo evaluado la cuesta de satisfacción a los usuarios, la cual para el primer trimestre de la vigencia 2018, se obtuvo un resultado de **91.0%**, considerándose una calificación importante y que refleja la satisfacción que tienen los usuarios con los servicios prestados por la Institución.

Se reconoce en la Institución la comunicación acertiva con la Asociación de Usuarios lo que nos permite en comun acuerdo adelantar acciones de mejora en beneficio de los usuarios de la E.S.E

5. Componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Para este componente la Institución avanza en la modernización y actualización de la página web.

Se realizó socialización de la matriz de transparencia y acceso a la información pública a los líderes de Planeación y Sistemas de la Institución con el fin de adelantar las acciones de mejora pertinentes en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014*, "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".*

De conformidad con el Decreto 612 de 2018, "*Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".* La Institución da cumplimento en los términos establecidos por el Decreto, en el módulo de transparencia de la publicación en forma oportuna de los doce 12 planes institucionales alineados al Plan de Desarrollo.

6. Componente iniciativas adicionales

Como iniciativa adicional es importante destacar la Certificación dada por la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia a la E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó, como una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral IAMII. Certificación otorgada el 5 de abril de 2019. Teniendo en cuenta que dicha estrategia propone a las instituciones que prestan servicios de atención a mujeres, gestantes, madres, niñas, niños y adolescentes una metodología, que les permite de manera sistemática autoapreciarse, analizar sus prácticas de atención, realizar un plan de mejoramiento, hacer los ajustes necesarios, ser evaluados por profesionales externos a la institución y finalmente ser reconocidos como una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral, IAMII siguiendo sus pilares de integralidad, calidad y continuidad.

Recomendaciones

Es importante continuar con la atención en términos de oportunidad y calidad a los usuarios que acuden por los servicios de la Institución teniendo en cuenta nuestro nivel de complejidad.

Continuar garantizando los niveles de transparencia y acceso a la información pública a todos los ciudadanos teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.

Propender permanentemente por la satisfacción de los usuarios internos como externos a la Institución.

Garantizar y propender por adelantar los procesos de socialización de las diferentes políticas institucionales en el marco de la transparencia.

Efraín Yepes S.

Efraín Yepes Sánchez
Asesor de Control Interno
E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó