

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeación y Seguimiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO No. 2 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO A DICIEMBRE 2018

1. Introducción y alcance

Se presenta por parte de la funcionaria de Apoyo de Control Interno, la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a diciembre del 2.018.

Se realizó la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se encuentra publicado en la página Web de la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, en el siguiente enlace:

[http:// hmrudesindosoto.gov.co](http://hmrudesindosoto.gov.co), en el link de atención al ciudadano, publicado con el título Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Control Interno, realiza la evaluación de verificación del cumplimiento por los responsables y presenta el presente documento como resultado de su ejercicio de evaluación y seguimiento y presenta las recomendaciones a las debilidades detectadas en el seguimiento y se tendrá en cuenta la matriz de riesgos de corrupción al corte del presente informe.

Se enmarca el seguimiento, de acuerdo a lo establecido por el DAFP y por la guía para gestión del riesgo de corrupción.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento a las actividades que se suscribieron en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2.018. Éste informe plasma las recomendaciones que le permiten a la ESE HMRS, fortalecer las debilidades para la presente vigencia, ante la eventualidad de la ocurrencia de actos de corrupción de la ESE HMRS.

3. Desarrollo

Control Interno, realiza la verificación a este documento, solicitando a los responsables de los componentes y de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC entregadas a cada uno de los líderes de cada proceso y a lo publicado en la WEB de la ESE HMRS.

Se verificó sobre las actividades planteadas sobre la herramienta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

Se programaron para la presente vigencia, treinta y seis (36) actividades, se debe verificar a corte de diciembre del 2.018.

Se realiza el seguimiento y cumplimiento de las actividades. El resumen por componente, se adjunta cuadro de cumplimiento de las actividades realizadas con corte diciembre del 2.018.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgos

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Componente	Responsable	Cantidad actividades	Cumplimiento actividades	Seguimiento de actividades			%
				Cumplidas	con avance	sin cumplimiento	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Planeación	1	1		1	0	80%
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Gerencia-Planeación-Subgerencias-Control Interno	3	3	3			100%
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	Control Interno-Planeación	1	1	1			100%
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	Planeación-Control Interno	2	2	2			100%
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Control Interno	2	2	2			100%

Sobre la herramienta adjunta, del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Mapa de riesgos, la Política de administración del riesgo continúa en revisión

para realizar aprobación y socialización, la ESE EHMRS, está realizando con cada líder de proceso la identificación de los riesgos diligenciando la matriz de riesgo, se ha realizado socialización de la matriz de identificación de riesgos, para la siguiente vigencia se debe continuar con la socialización y evaluación de la implementación, autocontrol y seguimiento de la matriz del riesgo.

2 .Gestión del Riesgo de corrupción- Racionalización de Trámites

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 2: Gestión del Riesgo de Corrupción - Racionalización de Trámites							
Racionalización de trámites	Responsable	Cantidad	Cumplimiento	Seguimiento de actividades			%
		actividades	actividades	cumplidas	con avance	sin cumplim	avance
Seguimiento a los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano mediante la actualización en la plataforma SUIT	Gerencia-Tic-Planeación-líderes procesos	5	1	1	0	4	20%

La herramienta de Gestión del riesgo de corrupción – Racionalización de trámites, se ha avanzado en la racionalización del trámite de asignación de citas y control Interno realizó la correspondiente evaluación, pero existe debilidad en la alimentación de la matriz del SUIT, trimestralmente con los trámites registrados por la ESE HMRS.

3. Gestión riesgo de corrupción –Rendición de Cuentas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3: Gestión del Riesgo de Corrupción - Rendición de Cuentas							
Rendición de cuentas	Responsable	Cantidad actividades	cumplimiento actividades	Seguimiento de actividades			% avance
				cumplidas	con avance	sin cumplim	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gerencia-Subgerencias-Planeación	1	1	1			100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia	1	1	1			100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Gerencia-Subgerencias	1				1	20%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Control Interno	1	1	1			100%

La herramienta Gestión del riesgo de Corrupción – Rendición de cuentas, la audiencia pública para la rendición de cuentas de la vigencia 2017, se ha avanzado en la realización de la divulgación por la página WEB de la ESE HMRS, por carteleras y se realizó en un lenguaje claro y comprensible para los usuarios e interesados. La funcionaria de apoyo a Control Interno diseñó y realizó encuesta de satisfacción de la Rendición de Cuentas.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RODESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionalidad Estratégico	Código DE - FCI - 02	

4. Gestión riesgo de Corrupción- Atención al Ciudadano

La herramienta de gestión del riesgo de atención al ciudadano, se realizó, llevando control de las PQR, respondiendo oportunamente los requerimientos, revisando los buzones realizando las respectivas actas de apertura, se cuenta con el formato para diligenciar las PQR, en cada uno de los buzones, formatos de PQR, disponibles para los usuarios y el formato en la página WEB de la ESE HMRS, para el diligenciamiento de las PQR, Se realizan encuestas de satisfacción con los formatos autorizados a los pacientes hospitalizados, a los pacientes y usuarios que acuden a consulta externa. Se realizaron actas y el proceso para la elección del representante de los usuarios. Se debe continuar en la realización, retroalimentación y capacitación permanente, de los derechos, deberes, encuestas de satisfacción a pacientes, usuarios, familiares que acudan a la ESE HMRS y funcionarios de la ESE HMRS.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 4: Gestión del Riesgo de Corrupción – Atención al Ciudadano
--

Subcomponente		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionalidad Estratégico	Diseñar e implementar estrategias al interior de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto que determinen la responsabilidad e impacto de la atención oportuna de las solicitudes de los usuarios y grupos de interés.	Registros de socialización	Apoyo SIAU	2018-06-31
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Publicar en la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co los mecanismos de participación y los canales de atención al ciudadano	Registro de actualización pagina web	Apoyo SIAU	2018-12-31

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

	Integrar el formulario de PQRSD al Sistema de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental		2019-06-30
	Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzón de sugerencias - SIAU		2019-12-31
	Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas médicas por la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co	Registros de asistencia a eventos		junio-30-2019
Subcomponente 3 Talento Humano	Charlas en temas relacionados con servicio al ciudadano y aspectos relacionados con derechos y deberes del usuario.	Registros de asistencia a eventos	Apoyo SIAU	junio-30-2019
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Ajustar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Procedimiento actualizado	Apoyo SIAU	junio-30-2019,
Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano	Atender oportunamente los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que alleguen a la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Respuesta a los requerimientos	Apoyo SIAU Apoyo Control Interno de Gestión	Permanente
	Realizar seguimiento a la atención oportuna de PQRSD y generar alertas a las áreas respecto a su respuesta. (Artículo 76, Ley 1474 de 2014)	Informes de seguimiento		Semestral

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

5. Gestión del Riesgo Transparencia de la Información

La herramienta de seguimiento al riesgo de transparencia de la información, se ha realizado actualización de la Página WEB institucional y se han efectuado barreras efectivas para contrarrestar los ataques cibernéticos a la página WEB Institucional, se han venido subiendo la información a la página WEB de la ESE HMRS, aunque aún hay informes e información pendiente que no se ha subido a la página WEB, relacionada con el talento humano, financiera.

Respecto al archivo se presenta debilidad en asignar responsable que de manejo, aplicación y capacitación del archivo documental histórico, de gestión, tablas de retención y manejo del formato FUI.

Se continuará trabajando en la actualización de la página WEB institucional y en el archivo institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente 5: Gestión del Riesgo de Corrupción – Atención al Ciudadano

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades	Actividades Programadas con cumplimiento	Seguimiento Actividades		
				Cumplidas	Con avance	Sin cumplimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Ing de Sistemas TIC	10	5	5	2	50%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Ingeniero de Sictemas. TIC	2	1		1	50%

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeación y Planeamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

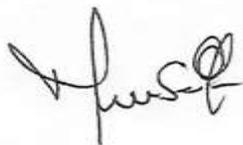
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información	Aux de Archivo	2			1	20%
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Ingeniero de Sistemas . TIC	1			1	50%
Subcomponente 5 Monitoreo al Acceso de Información Pública	Control Interno	1			1	50%

6. Gestión del Riesgo Atención al Ciudadano

Se han realizado las herramientas de Gestión al riesgo, atención al ciudadano con relación al mapa de riesgos se ajustó y socializó la matriz de riesgos, se ha realizado una racionalización de trámites y está pendiente que realicen la alimentación al aplicativo del SUIT de los trámites inscritos. La rendición de cuentas se realizó el día 30 de noviembre del 2.018 con las respectivas encuestas de satisfacción elaboradas por Control Interno.. Se realizó capacitación de atención al ciudadano y encuestas de satisfacción a pacientes y usuarios de los servicios de la ESE HMRS, se cuenta con el formato de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones en la página WEB y en cada uno de los buzones y se ha dado respuestas oportunas a los quejosos, se han realizado mecanismos para mejorar la página WEB institucional, y se continua en mejora permanente transversal a toda la ESE HMRS, para la vigencia 2019, se fortalecerá la utilización de los correos institucionales y se debe mejorar en alimentar la página WEB de los informes e información financiera, de talento humano, contratación y administrativa.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión de Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgo de Corrupción.	2	2	100%	Se realizó y socializó la matriz de riesgo.
Racionalización de Trámites.	5	1	20%	Se realizó racionalización del trámite de citas, está pendiente que realicen la alimentación del SUIT de los otros trámites.
Rendición de Cuentas.	1	0	100%	Se realizó la audiencia de rendición de cuentas el día 30 de noviembre del 2.018.
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	1	1	100%	se realizó capacitación.
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.	10	5	50%	Se ha subido la información la página pero está pendiente subir información.



CRÚZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN
 Apoyo a Control Interno

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Planeación y Programación Estratégica	Código DE - FCI - 02	