

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO No. 2 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO A ABRIL DEL 2.020

1. Introducción y alcance

Se presenta por parte Control Interno, la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a agosto del 2.020.

Se realiza seguimiento a la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que 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 Transparencia, publicado con el título Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Control Interno, realiza seguimiento de cumplimiento por los responsables y presenta el documento.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento a las actividades que se suscribieron en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2.020. 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 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.

Se programaron para la presente vigencia, (47) actividades, se debe verificar a corte de agosto del 2.020, el avance.

Se realiza el seguimiento y cumplimiento de las actividades. El resumen por componente, se adjunta cuadro de cumplimiento de las actividades realizadas con corte agosto del 2.020.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgo

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 cumplidas	
							Avance

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

					e	m	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Planeación	1	1	1		0	100%
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Gerencia-Planeación-Subgerencias-Control Interno	1			1		20%
Subcomponente/proceso 3 adopción y divulgación Política Admón riesgo	Control Interno-Planeación	2				2	100%
Subcomponente/proceso 4 Seguimiento	Planeación-Control Interno	3	1			2	100%

Sobre la herramienta adjunta, del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- la Política de administración del riesgo se materializó y adoptó mediante Resolución No. 989 del 11 de diciembre del 2019, y la política anticorrupción se adoptó mediante Resolución 1014 del 17 de diciembre del 2019, está proyectado dar continuidad a la socialización al interior de la ESE HMRS.

Cada líder de proceso, responsable de las líneas de defensa, realizará la identificación de los riesgos y riesgos de corrupción, evaluación e implementación del control, autocontrol, autoevaluación y seguimiento, que son las herramientas a tener en cuenta en el ajuste al Mapa de Riesgos y riesgos de Corrupción, con la correspondiente socialización.

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 actividades	Cumplimiento Actividades	Seguimiento de actividades			%
				cumplidas	con avance	sin cumplimiento	
Seguimiento a los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano mediante la actualización en la plataforma SUIT	Gerencia-Tic-Planeación-líderes procesos	6	1			5	16%

La herramienta de Gestión del riesgo de corrupción – Racionalización de trámites, se ha avanzado en la racionalización del trámite de asignación de citas a través de la página web y no se ha

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

realizado la alimentación de la matriz del SUIT, trimestralmente con los trámites registrados por la ESE HMRS, en la plataforma del SUIT.

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		0	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia	1	1	1		0	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Gerencia-Subgerencias	1				1	00%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Control Interno	1	1	1		0	100%

La herramienta Gestión del riesgo de Corrupción – Rendición de cuentas, la audiencia pública para la rendición de cuentas de la vigencia 2019, se realizó en un lenguaje claro y comprensible para los usuarios e interesados en el mes de abril del 2020, Audiencia Pública virtual a través de Facebook live, de la página de la ESE HMRS. Se invitó a que formularan las preguntas y se realizó encuestas a una muestra de las personas que estuvieron conectadas.

4. Gestión riesgo de Corrupción- Atención al Ciudadano

La herramienta de gestión del riesgo de atención al ciudadano, se realizó seguimiento del primer semestre. Se tomaron al azar algunas PQRDF, para verificar que su respuesta sea oportuna, que los buzones cuenten con las respectivas actas de apertura, y estén los formatos de PQRDF, disponibles para los usuarios. Se realizó racionalización de trámite y se cuenta con el formato en la página WEB de la ESE HMRS, para el diligenciamiento de las PQRDF, se verificó el cumplimiento a la realización de encuestas de satisfacción, utilizando los formatos autorizados a los pacientes y usuarios que acuden a consulta externa.

Control Interno, recomendó, que se integrara las PQRDF, con la correspondencia de la ESE HMRS y sistematizar las PQRDF, para facilitar el seguimiento, de los que realizan las PQRDF, que

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 Rudesindo Soto
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

la página web, esté adaptada para niñas, niños, adolescentes y personal discapacitado. Que se corrobore con la historia clínica en el caso que no se haya dejado o no esté clara la dirección para envío de correspondencia, que los posibles involucrados, sustenten responsables respondan y se realice seguimiento entre otras recomendaciones.

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 Direccionamiento 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	2020-12-31
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 página web	Apoyo SIAU	2020-12-31
	Integrar el formulario de PQRSD al Sistema de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental		2020-12-30
	Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzón de sugerencias - SIAU		2020-12-31
	Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas médicas por la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co	Registros de asistencia a eventos		12-30-2020
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	12-30-2020
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	12-30-2020,
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

	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	

	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
--	---	-------------------------	--	-----------

5. Gestión del Riesgo Transparencia de la Información

La herramienta de seguimiento al riesgo de transparencia de la información, está en proceso la construcción en la página web, del observatorio de transparencia de acuerdo a la Ley 712 del 2.014, mediante la actualización de la Página WEB institucional. La nueva administración proyecta compromisos de cumplimiento.

Se ha diseñado barreras efectivas, para contrarrestar los ataques cibernéticos a la página WEB Institucional.

Las áreas involucradas en el cumplimiento de la subir la información, a la página WEB, son las relacionada con la dirección, Administración, talento humano, financiera y calidad entre otros, revisar los compromisos asignados para el cumplimiento del PAAC.

Respecto al archivo, se asignaron responsables, se deben adelantar acciones en el manejo, aplicación y capacitación en archivo documental histórico, de gestión, tablas de retención, Pinar, manejo del formato FUI y demás actividades normativas propias del archivo.

Se deben revisar las acciones no cumplidas en Sistemas de información, relacionadas con la página web institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente 5: Gestión del Riesgo de Corrupción – Transparencia y acceso a la información

Componente	Responsable	Cantidad	Actividades	Seguimiento Actividades		
				Cumplidas	Con avance	Sin
	Componente	Actividades	Programadas			Cumplimiento
			con cumplimiento			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa. Información subida a la web	Ing de Sistemas TIC	18		8		44%
Subcomponente 2 Comunicación, capacitación virtual	Ingeniero de Sictemas. TIC	2				00%

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander			 <small>Rudesindo Soto</small>
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Interna	

Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información. Normatividad de archivo	Aux de Archivo	2	1	1	50%
Subcomponente 4 Diseño de formatos para discapacitados	Ingeniero de Sistemas . TIC	1			0%
Subcomponente 5 Monitoreo al Acceso de Información Pública	Control Interno	3	2		66%

6. Evaluación de las acciones adelantadas en el PAAC

El componente 1. Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción, de las 7 actividades establecidas, se han cumplido dos, la elaboración de la política de administración del riesgo y la política anticorrupción, pendiente la socialización de las políticas y la terminación de la construcción del mapa de riesgos y riesgos de corrupción.

El componente 2, Racionalización de trámites, está pendiente, la subida al SUIT, de la información, de acuerdo a los trámites inscritos.

El componente 3, Rendición de cuentas, Ya se realizó la audiencia pública de manera virtual correspondiente a la vigencia 2019.

Componente 4.. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Se han adelantado acciones, revisadas en el seguimiento semestral, revisar los compromisos y recomendaciones de Control Interno, realizados en auditoría de seguimiento.

Componente 5.. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, está en proceso la actualización de la página web, para dar cumplimiento a la Ley 712 del 2.014, sobre el observatorio de transparencia.

SEGUIMIENTO 2 AL PAAC A AGOSTO DEL 2020

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1. Gestión de Riesgo de Corrupción: Política de riesgos de corrupción y Mapa de Riesgo de Corrupción.	7	2	28%	Se adoptó la política, está en proceso de continuar la socialización y el ajuste mapa de riesgos y riesgos de corrupción
2 Racionalización de Trámites.	6	1	16%	Se realizó racionalización del trámite de citas, está pendiente que realicen la alimentación del SUIT de los trámites inscritos en el SUIT.
3 Rendición de Cuentas.	4	3	75%	Se realizó la audiencia de rendición de cuentas el día 24 de abril del 2.020, virtualmente por Facebook live, pendiente crear incentivos.
4 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	4	2	50%	Se ha realizado avances de cumplimiento.
5 Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.	26	8	30%	Se está actualizando la página web, para dar cumplimiento a la Ley 712 del 2.020


CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN
 Asesora de Control Interno