

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

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO No. 1 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO A ABRIL DEL 2.025

1. Introducción y alcance

Se presenta por parte de *Control Interno*, la *evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a abril del 2.025*.

Se realizó la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano mediante Acto administrativo No. 00006 del 10 de enero del 2025, se encuentra publicado en la página Web de la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, en el siguiente enlace:

en el link de atención al ciudadano, Control Interno, publicado con el título Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Control Interno, realiza seguimiento del periodo de enero a abril del 2025, de acuerdo a las actividades establecidas.

2. Objetivo

Evaluar el seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de periodo de enero a abril de 2.025. Éste informe plasma las recomendaciones que le permiten a la ESE HMRS, fortalecer las debilidades para la presente vigencia, minimizando los riesgos, evitando su materialización y fortaleciendo los Controles en las líneas de Defensa.

3. Desarrollo

Control Interno, realiza evaluación de seguimiento, 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 verificaron las actividades planteadas sobre la herramienta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC.

Se programaron para la presente vigencia 2025 (83) actividades, se debe verificar a corte de abril del 2.025.

Se realiza el seguimiento y cumplimiento o avance de las actividades. El resumen por componente, de las actividades realizadas con corte a abril del 2.025.

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

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgos

 Gobernación de Norte de Santander	ACTIVIDADES GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
--	---

SEGUIMIENTO No. 1 A ABRIL DE 2,025

Entidad: Empresa Social del Estado ESE Hospital Rudesindo Soto

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		#	ok	Meta o Producto
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualización de la Política de Riesgos sociasada en CCICI	1	1	documento de la política de Riesgos
	1.2	Socialización a los líderes de la Política de Riesgos para mitigarlos.	1		Formato de Capacitación
Subcomponente/proceso 2 Ajuste y socialización Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Capacitación para el seguimiento del mapa de riesgos.	1		Formato de Capacitación
	2.2	Capacitación para el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.	1		Formato de Capacitación
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación página web de la ESE HMRS, Resolución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1	1	Página web
	3.2	Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025	1		Acta de CCCI
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	Monitoreo de las acciones a implementar dentro del mapa de riesgos de corrupción de la ESE HMRS.	3		Formato de seguimiento
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento del Mapa de Riesgos y Riesgos de Corrupción	3	1	Formato de seguimiento
Total Actividades			12	3	

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgos

Sobre la herramienta adjunta, del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Mapa de riegos, la Política de administración del riesgos se actualizó, se ajustó la matriz de riesgos y riesgos de corrupción, pero requiere de rediseño y diseño de riesgos permanentemente para mejora continua de acuerdo a los controles diseñados y rediseñados por los Líderes de la segunda línea de Defensa, en cumplimiento a la Dimensión 7 de MIPG, están presentes y funcionando, en proceso de recolección de reporte trimestral de parte de los líderes de la segunda línea de defensa, donde Control Interno, prioriza los controles para realizar seguimiento. Planeación

Calle 22 Avs. 19A y 19B Barrio San José – Teléfonos: 5823992 – 5824938 – 5824937 – Cel: 320 3048245 e-mail: hosmentalcucuta@hotmail.com WEB: www.hmrudesindosoto.gov.co

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

realiza seguimiento a la matriz de riegos y riesgos de corrupción cuatrimestralmente, siendo el insumo para control interno priorizar la verificación para realizar seguimiento de cumplimiento.

2 .Gestión de - 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 cumplir	
Seguimiento a los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano mediante la actualización en la plataforma SUI	Gerencia-Tic-Planeación-lideres procesos	3	1				34%

2. La herramienta de Gestión del riesgo de corrupción – Racionalización de trámites, se ha avanzado en la racionalización del trámite de asignación de citas telefónica y solicitud de citas a través de la página WEB, al correo institucional, está presente y funcionando la aplicación de la matriz del SUI, se realiza la alimentación trimestralmente con los trámites registrados por la ESE HMRS.

2. Gestión riesgo de corrupción –Rendición de Cuentas.

SEGUIMIENTO 1						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3	Comunicaciones en redes Facebook...	Insumos necesarios para la Rendición de Cuentas (recolección y análisis de la información)	Gobierno Digital-Planeación-Gerente	Enero-Febrero	Se ha realizado la divulgación y comunicación
	1	Página Web				
	1	Comunicaciones Internas-Divulgación y promoción de la Rendición de Cuentas.				
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1	Actividades realizadas por la gerencia	Desarrollo de la Rendición de Cuentas	Alta gerencia y Lideres de Dependencias	mayo	Está programada para el mes de mayo de 2025 la Rendición de
	1	Realización del dialogo de la audiencia Pública.				

	1	Respuesta a las preguntas solicitadas en la Rendición de Cuentas.				Cuentas.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	Motivación para la participación y asistencia al dialogo de la Rendición de Cuentas	Establecer una cultura ciudadana en la participación de rendición de cuentas	Gerencia-Planeación-Administración-Control Interno-TIC	Enero-Febrero-marzo	Se realizó Divulgación de la Rendición de cuentas y está el formato de encuesta listo
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	Encuestas de Satisfacción y percepción del ciudadano.	Medición del nivel de satisfacción de los servicios prestados por la ESE, según la percepción de los usuarios. Encuestas de satisfacción		Julio	Está realizado el formato de las encuestas para ser aplicado y medir la satisfacción
5 Actividades de seguimiento 3	1	Consolidación y publicación del informe y retroalimentación				
Total Actividades	14		11	3	27%	

3. Gestión riesgo de corrupción –Rendición de Cuentas.

La herramienta Gestión del riesgo de Corrupción – Rendición de cuentas, la audiencia pública para la rendición de cuentas de la vigencia 2025 Se realizará la Audiencia pública en mayo del 2025, Se ha realizado ambientación a través de las redes sociales y carteleras de la Institución y página WEB, institucional, el dialogo de rendición de cuentas se realizará de manera presencial y virtual pasada la audiencia pública se realizará el acta de audiencia, se diseñaron los correspondientes formatos para la realización de las encuestas.

4. Gestión riesgo de Corrupción- Atención al Ciudadano

La herramienta de gestión del riesgo de atención al ciudadano, Se realizan dos auditorías en la vigencia al proceso de PQRDF, con corte al 30 de junio del 2025 y corte a 31 de diciembre de 2025, se toman al azar algunas PQRDF, ingresadas a la Institución ya sea radicada personalmente, a través de la página WEB o a través de los buzones en los servicios. Se verifica que se respondieron oportunamente, los buzones están funcionando y se realizan las respectivas actas de apertura, se cuenta con el formato para diligenciar las PQRF, en cada uno de los buzones, disponibles para los usuarios. Se cuenta con formato en la página WEB de la ESE HMRS, para el diligenciamiento de las PQRDF, se están ejecutando las encuestas de satisfacción y Psi coeducación en temas de interés para la ciudadanía y usuarios con el apoyo del SIAU y de docencia en servicio. Se dejaron recomendaciones de sistematizar el procesos de PQRDF, para realizar seguimiento, adaptar la página Web, para que sea de fácil acceso para niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad, señalización visible de la dependencia de PQRDF.

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

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

Subcomponente		Actividad	Cumplimiento	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Se reciben las PRQDF, en buzones, página web y personalmente, se da atención oportuna de las solicitudes de los usuarios y grupos de interés.	Se vienen recepcionando las PQRDF y dando trámite	Si	Permanente Durante la vigencia
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, para recepción de PQRDF	Si está actualizada la página web.	Permanente cuando se requiere
	Sistematizar y unificar el proceso de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental, está proceso		La vigencia
	Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzón de sugerencias - SIAU		Están operando los buzones
	Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas médicas por la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co	Registros de asistencia a eventos		Durante la vigencia
Subcomponente 3 Talento Humano	Charlas en temas relacionados con servicio al ciudadano y aspectos relacionados con derechos y deberes del usuario y temas de interés para los ciudadanos y usuarios.	Realización de charlas y capacitación	Se están realizando las Charlas	Durante la vigencia

Calle 22 Aves. 19A y 19B Barrio San José – Teléfonos: 5823992 – 5824938 – 5824937 – Cel: 320 3048245
e-mail: hospitalcucuta@hotmail.com WEB: www.hmrudesindosoto.gov.co

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	Se cuenta con un manual	Se aprobó el ajuste del manual de PRQDF.
Subcomponente 5.Relacionamiento con el Ciudadano	Atender oportunamente los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y derechos de petición que alleguen a la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Respuesta a los requerimientos	Apoyo SIAUA y seguimiento de Control Interno de Gestión	Permanente
	Realizar seguimiento a la atención oportuna de PQRSD y generar alertas a las áreas respecto a su respuesta.	Informes de seguimiento		Semestral
Actividades	41	13	32% avance	

5. Plan Anticorrupción, Transparencia y acceso de la Información.

La herramienta de seguimiento al riesgo de transparencia y acceso 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. Se ha realizado capacitación en correos institucionales y manejo de la página WEB. Se sube a la página WEB, todo lo relacionado a la rendición de cuentas. Están presentes y funcionando los buzones en los servicios, se da respuesta oportuna a las PQRDF, la página web, está actualizada con información de interés.

El Sistema de Información – archivo, se asignó responsable, está ejecutado el PINAR, se está organizado el Archivo Histórico, se adecuo la estructura a un espacio adecuado, está en proceso la sistematización de Historias clínicas antiguas, cuando el proceso era manual, actualmente se cuenta con Software adaptado para Historias clínicas para el Hospital Mental, con asignación usuarios y claves para cumplimiento de controles, se ha ido digitalizando y escaneando las Historias clínicas anteriores, cuentan con aprobación de tablas de retención, se están adelantando acciones para manejo del formato FUI, y demás documentación necesaria acorde a normatividad vigente, inventario documental, centralización del archivo, manejo de formatos, seguridad, diseño y rediseño de riesgos y diseño de a autocontroles, controles y norma relacionada con el Archivo, pendiente la entrega a Control Interno el avance a planes de mejora internos.

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

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

	Componente	Actividades	Programadas	Cumplidas	Con avance	Sin cumplimiento
			con cumplimiento			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa. Información subida a la web	Ing. de Sistemas TIC y líderes de procesos	3	1	3		33%
Subcomponente 2 Comunicación a través de intranet, capacitación	Ingeniero de Sistemas. TIC	2			1	50%
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información Archivo -Pinar- FUIT- Tablas de retención- capacitación- inventario, controles	Archivo y Subgerencia Administrativa	2	1		1	50%
Subcomponente 4 Diseño página WEB, niños, niñas y adolescentes y diseño de formatos para discapacitados y Implementación y adopción de Tablas de retención y programa de gestión documental	Ingeniero de Sistemas. TIC	3	1		1	33%
Subcomponente 5 Monitoreo al Acceso de Información Pública	Control Interno	3		1		23%
TOTAL ACTIVIDADES		13	3			

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DEL PRIMER CUATRIMESTRE

Calle 22 Avs. 19A y 19B Barrio San José – Teléfonos: 5823992 – 5824938 – 5824937 – Cel: 320 3048245
e-mail: hospitalcucuta@hotmail.com WEB: www.hmrudesindosoto.gov.co

CON CORTE A ABRIL DEL 2025

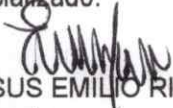
SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE

SEGUIMIENTO No.1 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
FECHA DEL CORTE DEL SEGUIMIENTO: 30-04-2024				
COMPONENTE	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión de Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgo de Corrupción.	12	3	25%	Se ajustó la política y la matriz de riesgo y riesgos de corrupción, se realiza seguimiento cuatrimestral.
Racionalización de Trámites.	3	1	34%	Se viene realizando la alimentación del SUIT, y realización de los reportes trimestrales.
Rendición de Cuentas.	14	11	78%	Esté proyectada la rendición de cuentas de la vigencia anterior 2024 para el mes de mayo
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	41	13	31%	Se ha realizado psi coeducación a usuarios internos, externos y familia y encuestas de satisfacción.
Líneas de Defensa, Controles diseñados con los líderes de la segunda Línea de defensa para evitar y minimizar los riesgos, de acuerdo modelo MIPG dimensión 7.	3	1	34%	Los líderes de la segunda línea de defensa reportan seguimiento a controles diseñados, hay debilidad en envío de reporte trimestral en algunos procesos.
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.	13	3	54%	Está en mejora el sistema de información Archivo para dar cumplimiento a lo requerido para el archivo y en mejora continua la página web, PQRDF, presente y funcionando. En avance la

				implementación de las tablas de retención ya aprobadas.
Monitoreo y seguimiento por Control Interno	83	31	38%	De acuerdo al alcance en lo que se ha podido verificar, se cumplió 59 actividades.

CONCLUSIÓN: Control Interno realizó verificación de seguimiento de acuerdo al alcance del cumplimiento de las actividades propuestas para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2025, el seguimiento a la matriz de riesgos y riesgos de corrupción, realiza la matriz y le hace seguimiento cuatrimestralmente Planeación, Control Interno, prioriza de acuerdo al alcance los riesgos a los que les hará seguimiento de verificación al cumplimiento, al igual que a las demás actividades propuestas en el PAAC, de las 83 actividades planeadas a ejecutar en la vigencia 2025 para realizar y se han cumplido 31 actividades lo que corresponde a un 38%, de cumplimiento en el primer cuatrimestre.

CRÚZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN
Control Interno

Socializado:

JESUS EMILIO RINCÓN
Gerente

Socializado en Comité de Coordinación Institucional de Control Interno.

Publicar en la página WEB institucional.

	ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PLANEACION INSTITUCIONAL	
		Código: ME-DEG-DE-PL-01	
		Versión:	01
		Página:	2 de 19

RESOLUCIÓN No. DEL

**“POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ATICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO PAAC DE LA ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO”**

PLAN ANTICORRUPACIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2.025

Calle 22 Avs. 19A y 19B Barrio San José – Teléfonos: 5824937 – 5824998 – Fax: 5823992 – Cel: 320 3048245
e-mail: hosmental@hotmail.com – Pagina Web: www.esehrudesindosoto.com

 Hospital Mental Rudesindo Soto		CONSOLIDADO DE PSICOEDUCACION AÑO 2025- AREA DE TRABAJO SOCIAL																
PSICOEDUCACIONES POR SERVICIO		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	TOTAL
USUARIO EXTERNO Y INTERNO		9	13	17	39	33	31		64				0				0	103
FAMILIAR		2	3	4	9	4	4		8				0				0	17

[Handwritten signature]

MAYTEL Y SACHICA VALCARCEL
TRABAJADORA SOCIAL
SIAU
E.S.E. HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO

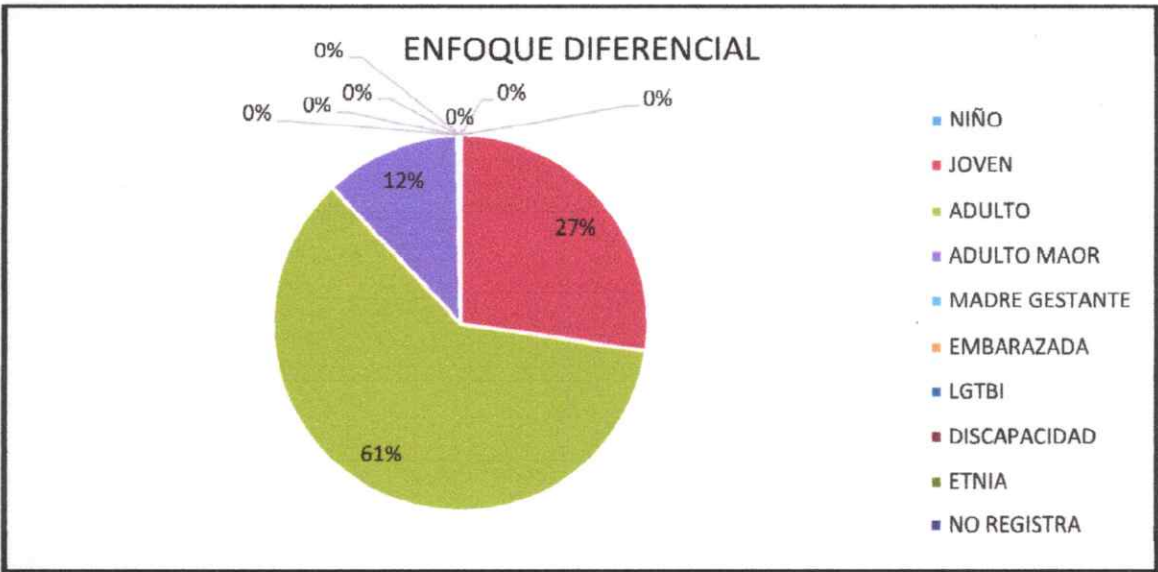
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AREA SIAU DE LA E.S.E HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO DE CÚCUTA

HACE CONSTAR

Dentro del proceso de atención realizo en la institución las correspondientes encuestas de satisfacción a los usuarios del mes de Enero – Marzo 2025 en sus distintos programas de atención:

ITEM 1. Enfoque diferencial

ENFOQUE DIFERENCIAL	TOTAL DE ENCUESTAS	NIÑO	%	JOVEN	%	ADULTO	%	ADULTO MAYOR	%	MADRE GESTANTE	%
	632	0	0%	172	27%	384	61%	74	12%	0	0%
		EMBARAZADA	%	LGTBI	%	DISCAPACIDAD	%	ETNIA	%	NO REGISTRA	%
		0	0%	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%



ITEM 2. EPS

EPS	TOTAL DE ENCUESTAS	COMPENSAR	%	COOSALUD	%	NUEVA EPS	%	SANITAS	%	OIM	%
	632	3	1%	170	27%	293	46%	42	7%	0	0%
		FUERZAS MILITARES	%	IDS	%	NO REGISTRA	%	PONAL	%	COMFAORIENTE	%
		4	1%	2	0%	15	2%	9	1%	89	14%
		AGISTERIO	%	ASOCIACION MUTUAL	%	PARTICULAR	5	PREVISORA	%	NO REGISTRA	%
		5	1%	1	0%	0	0%	0	0%	15	2%



Gobernación
de Norte de
Santander

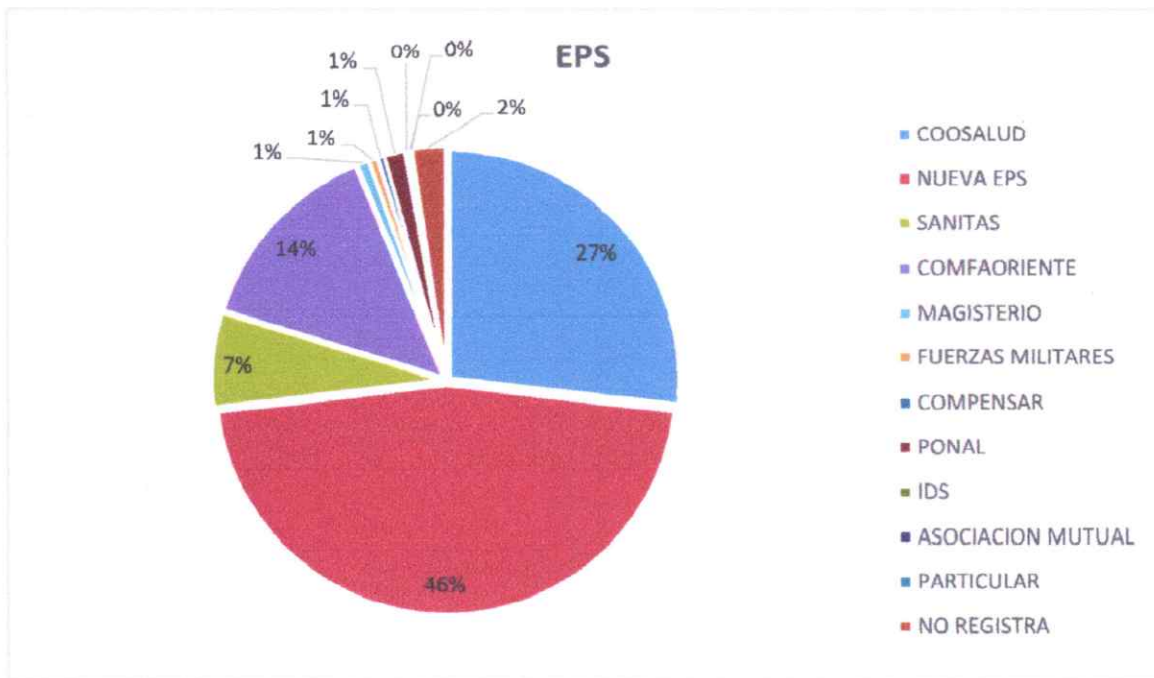
HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO

Cúcuta – Norte de Santander

Direccionamiento
Estratégico

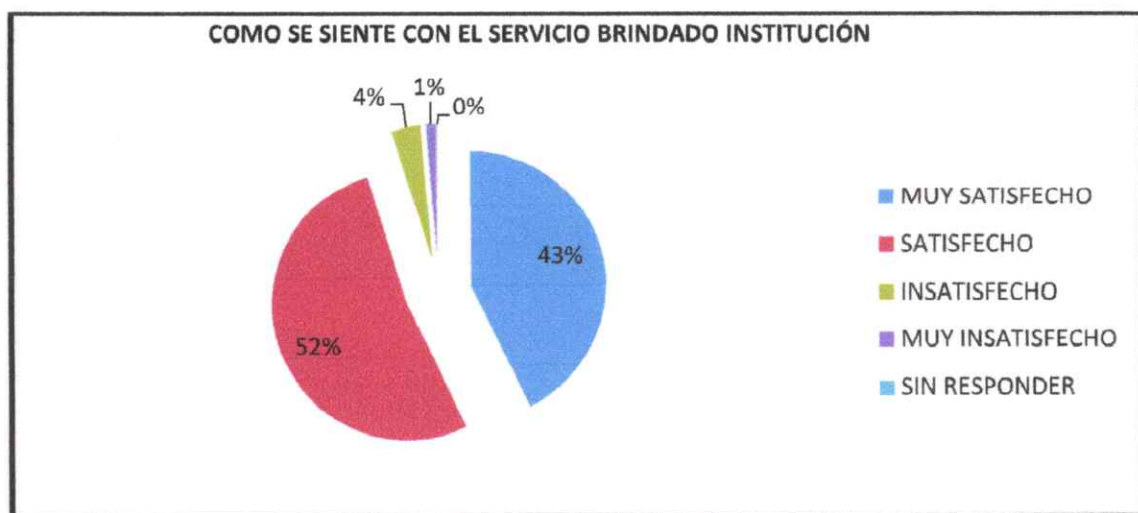
Código
DE - FCE - 01

Comunicación
Externa



ITEM 3. Como se siente con el servicio brindado en la institución.

COMO SE SIENTE SERVICIO BRINDADO	TOTAL DE ENCUESTAS	MUY SATISFECHO	%	SATISFECHO	%	INSATISFECHO	%	MUY INSATISFECHO	%	SIN RESPONDER	%
	632	271	43%	331	52%	22	4%	7	1%	1	0%



Calle 22 Avs. 19A y 19B Barrio San José – Teléfonos: 5824937 – 5824998 – Fax: 5823992 – Cel: 320 3048245
e-mail: hospitalcucuta@hotmail.com

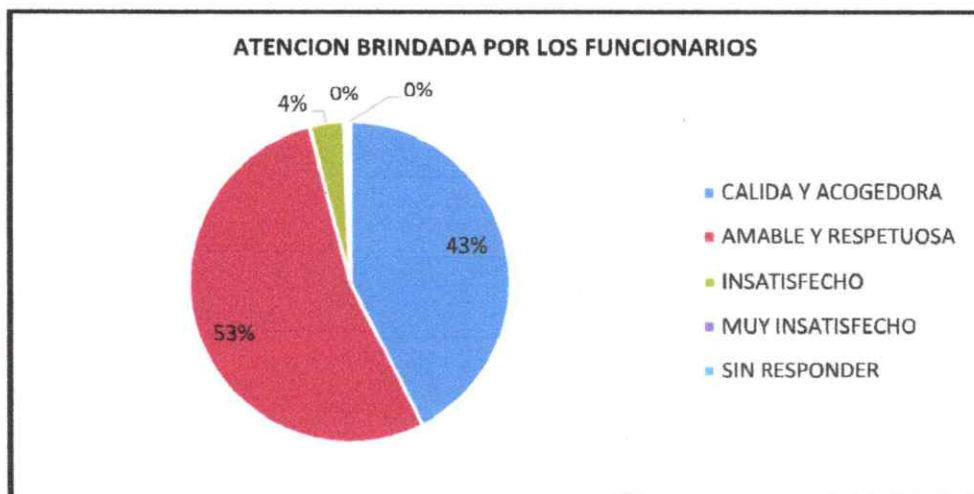
ITEM 4. Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital mental Rudesindo soto.

Usted recomendaría el hospital.	TOTAL DE ENCUESTAS	SI	%	NO	%	NO RESPONDE	%
	632	614	97%	14	2%	4	1%



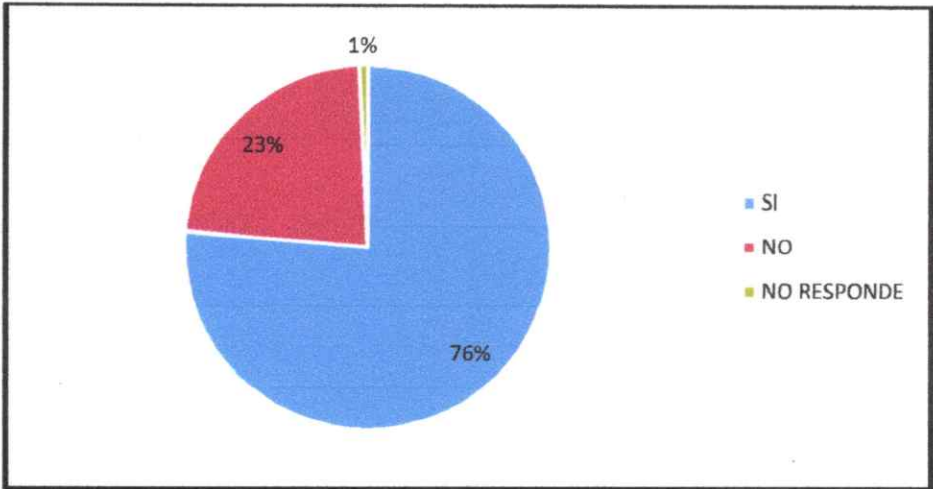
ITEM 5. La atención brindada por los funcionarios de nuestra institución.

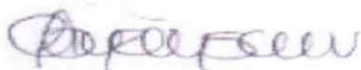
Atención brindada por los funcionarios.	TOTAL DE ENCUESTAS	CALIDA Y ACOGEDORA	%	AMABLE Y RESPETUOSA	%	INSATISFECHO	%	MUY INSATISFECHO	%	SIN RESPONDER	%
	632	269	43%	337	53%	22	4%	3	1%	1	0%



ITEM 6. Usted conoce los derechos y deberes de la E.S.E hospital mental Rudesindo soto.

Usted conoce los derechos y deberes	TOTAL DE ENCUESTAS	SI	%	NO	%	NO RESPONDE	%
	632	483	76%	144	23%	5	1%





MAYERLY SACHICA VALCARCEL

TRABAJADORA SOCIAL

SIUA

E.S.E HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO