

# ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO TRES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL 2019



 Gobernación de Norte de Santander	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO No. 3 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO A DICIEMBRE DEL 2.019

### 1. Introducción y alcance

Se presenta por parte Control Interno, la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a agosto del 2.019.

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 atención al ciudadano, 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 2.019. 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 2.019, 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 2.019.

### 1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de riesgos



 Gobernación de Norte de Santander	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

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 cumplim	Avance
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	1			100%
Subcomponente/proceso 3 adopción y divulgación	Control Interno- Planeación	3	3	3			100%
Subcomponente/proceso 4 Seguimiento	Planeación- Control Interno	3	3	3			100%

Sobre la herramienta adjunta, del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Mapa de riesgos, la Política de administración del riesgo cuenta con la aprobación y socialización a gran parte de funcionarios, pero para el 2020, se debe continuar con la socialización a los que ya se socializó y a los que aún no se ha socializado. La ESE HMRS, 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.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	<b>Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Código DE - FCI - 02</b>	

## 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			Avance
				cumplidas	con avance	sin cumplim	
Seguimiento a los trámites y otros procedimientos de cara al ciudadano mediante la actualización en la plataforma SUIT	Gerencia-Tic-Planeación-lideres procesos	5	1	1	1		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 no se ha realizado 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	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gerencia-Subgerencias-Planeación	1	1	1			100%
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía	Gerencia	1	1	1			100%



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	Comunicación Interna	

con la ciudadanía y sus organizaciones							
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Gerencia-Subgerencias	1				1	20%
<b>Subcomponente 4</b> 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 2018, se realizó en un lenguaje claro y comprensible para los usuarios e interesados en el mes de octubre del 2.019, en el auditorio de la Gobernación del Departamento Norte de Santander, con una nutrida participación de funcionarios e instituciones de valor, se realizaron las respuestas a las preguntas que realizaron al finalizar la audiencia, se aplicaron las encuestas de satisfacción, se valoraron y cuantificaron por Control Interno y se realizó la respectiva acta.

#### 4. Gestión riesgo de Corrupción- Atención al Ciudadano

La herramienta de gestión del riesgo de atención al ciudadano, se ha realizado el seguimiento, tomando 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 PQRF, 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 PQRF, verificar que realicen encuestas de satisfacción con los formatos autorizados a los pacientes hospitalizados, a los pacientes y usuarios que acuden a consulta externa.

Control Interno, realizó Auditoría de verificación de cumplimiento al procedimiento de PQRDF, Se realizaron las respectivas recomendaciones y se solicitó respuesta al informe preliminar, al líder del procedimiento, y la subgerencia de Salud, pero no se dio respuesta a ninguno de los informes.

Se debe dar aplicación al procedimiento en el sentido de que el involucrado en la queja, de respuesta a la solicitud que se le está haciendo, y que se utilice la

 Gobernación de Norte de Santander	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

coordinadamente con la administración, para que la empresa contratada para el envío de la correspondencia, se le entregue la correspondencia a los quejosos externos, consignar los seguimientos, continuar a con las encuestas de satisfacción y las socialización de los derechos y deberes, manejo de buzones etc

Teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por Control Interno, tenerla en cuenta para la vigencia 2.020, e integrar las PQRDF, con la correspondencia de la ESE HMRS y sistematizar, para facilitar el seguimiento.

Se dio cumplimiento de parte de Control Interno, a los seguimientos al procedimiento de PQRDF.

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

Subcomponente		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> 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	2019-12-31
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	Publicar en la página web institucional <a href="http://www.hmrudesindosoto.gov.co">www.hmrudesindosoto.gov.co</a> los mecanismos de participación y los canales de atención al ciudadano	Registro de actualización página web	Apoyo SIAU	2019-12-31
	Integrar el formulario de PQRSD al Sistema de Correspondencia de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto.	Gestión Documental		2019-12-30
	Operatividad del buzón de sugerencias para la mejorar la calidad de servicio (informes de PQRSD)	Buzón de sugerencias - SIAU		2019-12-31



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

	Capacitar a los usuarios en la solicitud de citas médicas por la página web institucional <a href="http://www.hmrudesindosoto.gov.co">www.hmrudesindosoto.gov.co</a>	Registros de asistencia a eventos		12-30-2019
<b>Subcomponente 3</b> 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	12-30-2019
<b>Subcomponente 4</b> 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	12-30-2019,
<b>Subcomponente 5.</b> 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

#### 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,

Aún hay debilidad en informes e información, a la página WEB, relacionada con Administración, talento humano, financiera y calidad entre otros.

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 5: Gestión del Riesgo de Corrupción – Atención al Ciudadano</b>
--

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades	Actividades Programadas	Seguimiento Actividades		
				Cumplidas	Con avance	Sin cumplimiento
			con cumplimiento			

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander			
	<b>Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Código DE - FCI - 02</b>	<b>Comunicación Interna</b>	

<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa. Información subida a la web	Ing de Sistemas TIC	20	8	12		60%
<b>Subcomponente 2</b> Comunicación a través de intranet, capacitación	Ingeniero de Sistemas. TIC	2		1		500%
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información	Aux de Archivo	2			1	00%
<b>Subcomponente 4</b> Diseño de formatos para discapacitados	Ingeniero de Sistemas . TIC	1			1	0%
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo al Acceso de Información Pública	Control Interno	1			1	00%

## 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 con la asignación de citas y está pendiente que realicen la alimentación al aplicativo del SUIT de los trámites inscritos.

Se continua en mejora permanente transversal a toda la ESE HMRS, de la página WEB, se fortalecerá la utilización de los correos institucionales, se debe mejorar en alimentar la página WEB con los informes e información financiera, de talento humano, contratación y administrativa, calidad. Realizar acciones necesarias para adecuación y asignación de responsable para el manejo del archivo institucional y dar cumplimiento a los requerimientos normativos del archivo institucional. En PQRDF, tener en cuenta las recomendaciones realizadas en informes de Control Interno.



 Gobernación de Norte de Santander	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander		
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCI - 02	

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
<b>Gestión de Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgo de Corrupción.</b>	8	8	100%	Se realizó y socializó la matriz de riesgo.
<b>Racionalización de Tramites.</b>	5	1	20%	Se realizó racionalización del trámite de citas, está pendiente que realicen la alimentación del SUIT de los otros trámites.
<b>Rendición de Cuentas.</b>	4	4	100%	Se realizó la audiencia de rendición de cuentas el día 30 de noviembre del 2.018.
<b>Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.</b>	4	4	100%	se realizó capacitación.
<b>Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.</b>	26	22	84%	Se realizaron las capacitaciones programadas, se ha mejorado la página y se proyecta mejorar para el 2020, en el área del archivo institucional.

  
 CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN  
 Asesora de Control Interno

  
 EDUARDO SALIM CHAIN RUEDA  
 GERENTE  
 ENTREGADO