Yalí, Enero 12 de 2020

Doctor
JUAN CARLOS RICO VINASCO
Gerente

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre 31 de 2019.

OBJETIVO: Verificar el estado de cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre 31 de 2019.

ALCANCE: Abarca la verificación de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a Diciembre 31 de 2019.

METODOLOGÍA:

Realización de entrevista con los responsables de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019.

Verificación de evidencias que soportan la ejecución de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019.

RESULTADOS:

Se presenta un cumplimiento a Diciembre 31 de 2019 del 70% de las actividades formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las actividades que lograron su cumplimiento corresponden a:

- Lograr la documentación de un (1) acto administrativo en el cual se asignen las labores de supervisión a los contratos. Para esta actividad se tiene como soporte, el contar con oficio 73 de Marzo de 2017, donde se asigna al Subdirector Administrativo como supervisor de los contratos que se requieran, del cual tiene copia dentro de su archivo de gestión dicho funcionario y dentro de los contratos para la vigencia 2019 se define quien será el supervisor.

- Publicar un (1) aviso fomentando el uso del buzón de sugerencias, para lo cual se cuenta con volantes fomentando el uso de los buzones de sugerencias y se tiene registro fotográfico que evidencia la actividad.

- Alcanzar una (1) capacitación al personal en temas relacionados con normatividad.

- Lograr una (1) socialización del instructivo de trámite para solicitud de historia clínica.

- Lograr una (1) socialización del instructivo de trámite para la transcripción de formulas médicas.

- Alcanzar un cumplimiento del plan de comunicación del 80%, obteniendo un resultado del 85%.

- Alcanzar la realización de una (1) audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2018 a la comunidad, la cual se desarrollo durante el mes de Marzo de 2019.

- Un reporte realizado a la Supersalud sobre la información de rendición de cuentas de la vigencia 2018. Se realizo el reporte de la rendición de cuentas de acuerdo a los lineamientos definidos en la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia de Salud.

- Realizar dos (2) reuniones de personal durante el año, se cuenta con los listados de asistencia a reuniones con el personal donde se trataron diferentes temas.

- Realizar la publicación de servicios en la página web. Se cuenta con los servicios publicados, los cuales son acordes a la renovación de habilitación realizada en el mes de Enero de 2019 ante el Registro Especial de Prestadores (REPS).

- Realizar cuatro (4) reuniones del Comité de Ética con sus respectivas actas, las cuales se encuentran custodiadas en el archivo de gestión de la Oficina de Información y Atención al Usuario.

- Lograr el diseño de un (1) formato para socialización de deberes y derechos a los usuarios en cartelera.

- Alcanzar una (1) capacitación enfocada en temas de atención al usuario, se capacito sobre cultura de servicio al ciudadano y fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor del servicio. Se llevo a cabo capacitación sobre sobre cultura de servicio al ciudadano y fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor del servicio.

- Entregar certificados de reconocimiento a funcionarios por las manifestaciones a los usuarios dentro de las actividades de bienestar social.

- Directorio de empleados actualizado.

- Lograr una (1) socialización del Código de Integridad.

- Lograr la asistencia a una (1) capacitación dictada por los entes de vigilancia y control sobre el presupuesto. Se realizo capacitación con XENCO para parametrización del Software en el modulo de presupuesto, se cuenta con soportes que evidencian la actividad en Febrero de 2019.

Lograron un cumplimiento parcial las siguientes actividades:

- Lograr la publicación de la política sobre el trato digno en la página web, se socializo a través de folleto de manual de políticas para entregar a los funcionarios, se requiere la publicación en la página web.

- Requisitos para acceso a los servicios publicados en página web. Se tienen los servicios publicados, en algunos se cuenta con los criterios para acceso al servicio, se requiere complementar con otros.

- Manual de atención al usuario actualizado e incluyendo criterios de atención al ciudadano. Se cuenta con el manual el cual se viene actualizando por parte de la funcionaria líder del proceso, la actividad continuará.

- Se viene realizando publicación de la información en la página web, pero requiere continuar mejorándose con la publicación de información que se requiere para el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y todas sus complementarias.

- Listado de correos institucionales documentado. Se cuenta con el directorio de empleados, pero dentro de ésta se tienen registrado un correo institucional general para aquellos a quienes no se crea aun correo.

Con respecto a actividades que no lograron su cumplimiento al 31 de Diciembre de 2019 se tienen:

- Formulario electrónico para solicitud de citas disponible en la página web.

- Alcanzar una (1) medición a los trámites implementados en la institución.

- Continuar con el mecanismo para la asignación de numeración consecutiva a través de fichos para las citas.

- Lograr la realización de una (1) capacitación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

- Alcanzar una (1) medición y análisis del indicador para medir la satisfacción con los canales de comunicación.

- Link ubicado en página web para divulgar información didáctica a niños, niñas y adolescentes.

RECOMENDACIONES:

- Revisar las actividades que no lograron su cumplimiento y las causas de éstas, analizando la necesidad de incluirlas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2020.

- Publicar en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre 31 de 2019.

- Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2019 y actualizar el correspondiente a la vigencia 2020.

- Realizar los diagnósticos de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como insumo para la formulación del correspondiente a la vigencia 2020.

- Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 en la página web de la E.S.E.

Atentamente,

Adriana Pérez

ADRIANA MARÍA PÉREZ ZULEA
Asesora de Control Interno
A.C. Auditoría y Consultoría S.A.S.