

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO-VIGENCIA 2024**

PAAC

**PROCESO DE PARTICIPACION SOCIAL Y
ATECION AL CIUDADANO**



VIGENCIA 2024

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2024**

PARA: **Dra. LILIAM B. SANCHEZ MURILLO – Gerente**
DE **ELIANA BENAVIDES GALEANO– jefe Oficina de Control Interno**
ASUNTO **INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2024. PAAC**
FECHA **Enero de 2025**

La oficina de control interno de la **ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y de su función de evaluación independiente, realiza seguimiento al **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2024**, como instrumento que permite a la entidad identificar, analizar y gestionar el cumplimiento efectivo en su plan anticorrupción.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La Oficina de Control Interno verifica la elaboración, la publicación y ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con sus correspondientes mapas de riesgos, tarea que se realizará por medio de tres (3) seguimientos al año de acuerdo con lo establecido por la ley. Estos ejercicios de seguimiento se llevarán a cabo con cortes al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Acto seguido al seguimiento se deberá publicar un informe de la actividad por cada corte dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes siguiente, es decir: mayo, septiembre y enero, respectivamente.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI, realiza el seguimiento de las actividades comprometidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, por periodos cuatrimestrales.

OBJETIVO:

Objetivo Diseñar e implementar las estrategias de prevención, lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2024, que permitan garantizar y fomentar los valores de transparencia, integridad, cultura de la legalidad y participación, para lograr los fines esenciales del Estado.

Realizar el seguimiento a los avances de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA.

ALCANCE

Verificar los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la **ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2024, periodo del 01 de septiembre al 30 de diciembre de la misma vigencia.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser cumplidos por todos los servidores públicos de las dependencias de la entidad conforme a su responsabilidad contenida en el Manual de Funciones y en el Modelo de Operación por Proceso.

Por lo anterior se presenta la información a desarrollar en la presente vigencia y que dará seguimiento a cada uno de los componentes establecidos en la versión V aprobada por la DAFP.

METODOLOGIA

El seguimiento se realizó acorde a los requisitos establecidos, de la siguiente manera:

1. Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 30 de diciembre de 2024.
2. Consultar la página web y publicaciones en medios internos y externos dispuestos por la Entidad para divulgar información sobre el PAAC.

DESARROLLO DEL INFORME

PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2024.

Se consultó la página web de la Unidad, encontrando publicado en formato del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 en su versión 2. Enlace de la consulta:

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/mipg-2024/>

En La **ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2024, y definió un número de actividades por cada componente así:

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Proceso 1: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1,1	Actualizar la identificación de los Riesgos de Corrupción	Identificación de los riesgos de corrupción actualizados	Personal designado de cada proceso con acompañamiento asesoría externa o interna como corresponda	Abril de 2025
	1,2	Actualizar la valoración de los riesgos de corrupción	Valoración de los riesgos de corrupción actualizados	Personal designado de cada proceso con acompañamiento asesoría externa o interna como corresponda	Abril de 2025
	1,3	Actualizar la elaboración de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción actualizado	Gerencia u oficina asesora interna o externa según corresponda	Abril de 2025
Proceso 2: Monitoreo o revisión	3, 1	Monitorear y revisar el documento del mapa de requisitos de corrupción	Informes de monitoreo, aplicación de controles y materialización de riesgos	Jefes de unidad y líderes de los procesos	Julio de 2025 a Diciembre de 2025
Proceso 3: Seguimiento	4, 1	Realizar auditorías internas a las dependencias de acuerdo al Plan anual de auditorías	Informes de Auditoría	Gerencia	Vigencia 2025

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el mapa de riesgos de corrupción.

Elementos que lo componen:

- Política de administración de riesgos
- Construcción del mapa de riesgos de corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1, 1	Publicar información y noticias en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en Gobierno en Línea.	Información de la institución publicada en el sitio web	Gerencia	Vigencia 2024
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2, 1	Consultar a la ciudadanía sobre temas de interés	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la institución y redes sociales sobre temas de interés	Secretaría Gerencia	Cada cuatrimestre de 2024
	2, 2	Realizar eventos de rendición de cuentas con acciones de diálogo presencial con los usuarios y grupos de interés.	Reporte de evento presencial con los usuarios y grupos de interés.	Gerencia	Segundo semestre de 2024
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3, 1	Realizar capacitaciones al personal de la Institución.	Informe con listado de asistencia de asistencia a capacitaciones realizadas	Gerencia	Cada cuatrimestre de 2024
	3, 2	Realizar la Celebración de Cumpleaños del personal de la Institución	Evidencia Fotográfica de Celebración de Cumpleaños realizados	Área de Capacitación y Bienestar	Cada MES de cumpleaños de un funcionario
	3, 3	Celebración fechas especiales (día de la madre, del padre, del hombre, de la mujer, amor y amistad, navidad, etc.)	Evidencia fotográfica de celebración	Área de Capacitación y Bienestar	Por evento programado

Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	4, 1	Elaborar Informe de Evaluación y retroalimentación del cumplimiento de la rendición de cuentas	Informe y conclusiones de la Audiencia	Oficina de Control Interno O quien haga sus veces	Julio de 2024
	4, 2	Publicar el Informe y conclusiones de la Audiencia, en la página web.	Documento publicado	Gerencia	Julio de 2024

COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas. A través de la Ley 489 de 1998, “Sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del Estado”, se establece la aplicación de mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y rendición de cuentas. En su implementación sugiere que los compromisos deben ser articulados desde el orden nacional hasta el departamental y de este con el orden municipal y sus entes descentralizados con el fin de que hay coherencia entre los objetivos, metas y acciones del estado.

se evidenció que existió rendición de cuentas por parte de la entidad <https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas-2023/> página web de la Entidad, con fecha de 24 de abril de 2024.

Las demás actividades incorporadas en este componente se encuentran avanzando de conformidad con la programación establecida para la vigencia.

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1, 1	Elaboración de encuestas de percepción a los usuarios.	Entrega de Informes de satisfacción a los servicios de la Institución	Área de Atención al Usuario	cada cuatrimestre 2024
	1, 2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre el Área de Atención al Usuario y la Alta Dirección.	Actas de Mesas de Trabajo y/o reuniones	Área de Atención al Usuario	Último cuatrimestre de 2024

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2, 1	Mejorar los canales de atención de acuerdo a las necesidades.	Mayor cobertura en canales de atención.	Área de Atención al Usuario	Último cuatrimestre de 2024
Subcomponente 3; Talento Humano	3, 1	Realizar una Capacitación sobre la Humanización de los servicios de salud.	Informe con listado de asistencia de capacitación sobre Humanización de los servicios de salud	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación o a quien corresponda	Cada cuatrimestre de 2024
	3, 2	Realizar una capacitación sobre Atención al Usuario.	Informe con listado de asistencia de capacitación en atención al usuario	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación o a quien corresponda	Cada cuatrimestre de 2024
	3, 3	Realizar una capacitación sobre Ética en lo personal y laboral.	Informe con listado de Capacitación Ética en lo personal y laboral.		Cada Cuatrimestre de 2024
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4, 1	Continuar con la aplicación de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos y Denuncias. PQRD	Procedimiento de PQRD acorde a la ley 1755 de 2015	Área de Atención al Usuario y oficina de asesoría jurídica	Vigencia 2024
	4, 2	Promover espacios de sensibilización en temas de humanización del servicio a los usuarios	Charlas de sensibilización en temas de humanización del servicio	Área de Atención al Usuario	Segundo y Cuarto cuatrimestre de 2024
Subcomponente 5: Relacionamento con el ciudadano	5, 1	Continuar con la Implementación de asignación de números consecutivos (manual o electrónico), en especial de los comunicados externos.	Control a los comunicados externos enviados físicamente	Secretaría de Gerencia	De Marzo/2024 en adelante
	5, 2	Aplicar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Informe de percepción satisfacción de usuarios	Área de atención al usuario	Cada cuatrimestre 2024

COMPONENTE 4: Servicio al Ciudadano. La E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA tiene como objetivo contar con un sistema de información que permita la implementación de acciones de mejora a través del uso de los diferentes mecanismos de escucha para satisfacer con calidad las necesidades de los usuarios de acuerdo con los parámetros definidos por la entidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 174 de 2011, la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, ha implementado diferentes mecanismos de denuncia para fortalecer la cultura de la denuncia poniendo a disposición diferentes medios de atención y comunicación.

La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, permite brindar atención adecuada, oportuna y con calidad a los usuarios; la funcionaria encargada lidera los procesos de atención y participación de los usuarios, gestionando sus requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones y todo aquello que este relacionado con el proceso de atención al usuario.

La ESE en cabeza de la funcionaria AIDA AGUILAR HERNANDEZ realiza charlas informativas en la entidad esto con el fin de dar a conocer a los usuarios los diferentes mecanismos de escucha que tiene la ESE para cumplir su objetivo y satisfacer las necesidades.



Así mismo mediante la medición de satisfacción del usuario se da a conocer en forma técnica y objetiva la percepción que tienen estos usuarios acerca de la calidad y eficiencia de los servicios prestados por parte de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, realizando constantemente encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios.

INFORME DE PQRSF Y SATISFACCIÓN MES: IV TRIMESTRAL DE 2024

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1. Atenciones al Usuario

Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	44
Orientación	77
Total	124

1.2. Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	
Correo electrónico	3
OPágina web	
Presencial	
Escrito	1
Total	4

1.3. Relación de manifestaciones por tipo y servicio

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	0	3	0	1	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	0	3	0	1	4

Teniendo en cuenta estos resultados obtenidos se deben determinar acciones de mejoramiento y así poder mantener la calidad de la prestación de los servicios en la entidad.

Así mismo la ESE trabaja en brindar a la ciudadanía y población en general toda la información y noticias de interés los cuales son publicados en la pagina web de la entidad para mayor conocimiento.

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/RESO-192-DE-2024-COMITE-Y-PROCEDIMIENTO-DE-BAJAS.pdf>

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/RESO-192-DE-2024-COMITE-Y-PROCEDIMIENTO-DE-BAJAS.pdf>

9:30 a. m.

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/RESOLUCION-N-205-DECLARATORIA-DE-ALERTA-AMARILLA2024.pdf>

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/RESOLUCION-N-205-DECLARATORIA-DE-ALERTA-AMARILLA2024.pdf>

9:30 a. m.

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/2024/08/15/brigada-de-salud-mes-de-agosto/>

www.esehospitalcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/2024/08/15/brigada-de-salud-mes-de-agosto/>

9:31 a. m.

Dentro del subcomponente de incentivos la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, ha venido promoviendo esta cultura enmarcada en las fechas especiales, las cuales generan espacios de esparcimiento y motivación para los empleados.





Asi mismo la ESE, ha venido promoviendo actividades dentro del subcomponente de talento humano, con todo lo referente a capacitaciones a los funcionarios los cuales ayuden dia a dia a mejorar la calidad del servicio de la entidad.



ALCALDÍA MUNICIPAL CIMITARRA - SANTANDER		Cimitarra Avanza 2024-2027		ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIMITARRA		
				ACTIVIDAD: Capacitación médicos y personal SINGRA ESE Hospital integrado San Juan de Cimitarra		
				FECHA: 05-09-2024		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° DOCUMENTO	ENTIDAD	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Hector Riva Suarez	28069779	ESE HSI	singra@hospitaldeci.com	3133523180	
2	Galvan Berto	9223604	ESE HSSB	galvanb@ci.com	316538005	
3	Maura Riva Torres	7221122	Hospital	m.aurora12@hotmail.com	314792245	
4	JOHAN BALENO	894695	Hospital	johnbaquerros@hotmail.com	314267413	
5	Lidia Patricia Rivera Torres	1070017200	Hospital	lucianal@ci.com	314321991	
6	Yolanda Cecilia Murin	1099534844	Hospital	yolanda@ci.com	3124112001	
7	Jose Santiago Rodriguez Medina	10051160	Hospital	joseluis@ci.com	322644072	
8						
9						
10						
11						

La oficina de control interno recomienda, seguir realizando capacitación del personal líder de proceso y CPS, nuevo y existente en la entidad, en lo concerniente al curso de integridad del DAFP.

DISPOSICIONES GENERALES

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2024 de lo contrario podría incumplir lo establecido por la secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

Cordialmente,

Original debidamente firmado
ELIANA BENAVIDES GALEANO
Control Interno
ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA