

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO-MAYO-AGOSTO 2025**

PAAC

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



VIGENCIA 2025

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2025**

PARA: **Dra. LILIAM B. SANCHEZ MURILLO – Gerente**
DE **ELIANA BENAVIDES GALEANO– Oficina de Control Interno**
ASUNTO **INFORME – SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2025. PAAC**
FECHA **MAYO-AGOSTO 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 2025**, 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 anti trámites 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 que hacer 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:

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a: la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E. Hospital San Juan de Cimitarra.

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 31 de agosto de 2025.
2. Consultar la página web y publicaciones en medios internos y externos dispuestos por la Entidad para divulgar información sobre el PAAC.

PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2025.

Se consultó la página web de la Unidad, encontrando publicado en formato del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025 en su versión 2. Enlace de la consulta:

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/planes-institucionales-2025/>

En La **ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2025, y definió un número de actividades por cada componente así:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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

COMPONENTE 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición 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.

La idea de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, es la invitación pública a la comunidad en general, asociación de usuarios y autoridades a la rendición de cuentas para lograr la participación de la ciudadanía en los diferentes aspectos administrativos de manejo de los recursos públicos en la entidad.

Luego de esto se realiza la invitación de la audiencia de rendición de cuentas en la página web institucional.

Se consultó la página web de la Unidad, encontrando publicado la invitación y protocolo de la audiencia pública; Acorde con el Manual Único de Rendición de Cuentas:

<https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/rendicion-de-cuentas-2024/>

COMPONENTE 3.2 Realizar la Celebración de Cumpleaños del personal de la Institución. Evidencia Fotográfica de Celebración de Cumpleaños realizados.



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

Así 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 día a día a mejorar la calidad del servicio de la entidad.



COMPONENTE 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.



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

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 esté 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: II TRIMESTRE DE 2025**

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1. Atenciones al Usuario



Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	92
Orientación	180
Total	272



1.2. Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	0
Correo electrónico	0
Página web	0
Presencial -Escrito	1
Total	1

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	1	0	0	1
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	1

2. SATISFACCIÓN AL USUARIO

2.1. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios, se realiza a través de la aplicación de encuestas, estructuradas y diferenciadas de acuerdo con el servicio prestado en urgencias, hospitalización y servicios ambulatorios; la aplicación se realiza a una muestra significativa de 345 usuarios.

2.2. SATISFACCIÓN GLOBAL

Servicio	Total encuestas aplicadas	Total de encuestas satisfechas	Total de encuestas insatisfechas	Porcentaje de satisfacción
Urgencias	216	211	5	98%
Hospitalización	92	91	1	99%
Ambulatorios	422	410	12	97%
Total	730	712	18	98%

2.3. INDICADORES RESOLUCIÓN 256 DE 2016

2.3.1. ¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? 10

Valoración	Urgencias	Hospitalización	Ambulatorios	Total
Muy Buena	45	26	123	194
Buena	166	65	287	518
Regular	5	1	12	18
Mala	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0
No Responde	0	0	0	0
Total	216	92	422	730

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente se considera que la experiencia del usuario durante el momento de la atención es de 98%

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 página web de la entidad para mayor conocimiento.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

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

www.esehospitallcimitarra.gov.co

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

9:30 a. m.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

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

www.esehospitallcimitarra.gov.co

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

9:30 a. m.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

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

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.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.

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 2025 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