


**INFORME DE
SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INSTITUCIONAL VIGENCIA
2.016**


*OFICINA DE CONTROL
INTERNO DE GESTION*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 2 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE	2
MARCO NORMATIVO.	3
ANÁLISIS Y OBSERVACIONES.	3
ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES MÁS SIGNIFICATIVAS.	4
CONCLUSIONES.	4
RECOMENDACIONES.....	5

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 3 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2.016

INTRODUCCIÓN

La administración del Riesgo de Corrupción en todos sus órdenes cobra hoy la mayor importancia, dado el dinamismo y los constantes cambios que el mundo globalizado de hoy exige; estos cambios hacen que dichas entidades deban enfrentarse a factores internos y externos que pueden crear incertidumbre sobre el logro de sus objetivos, para lo cual, el Departamento Administrativo de la Función

Pública (DAFP) define el Riesgo como “esa incertidumbre”, la cual debe ser detectada, valorada y controlada; lo que motiva a la Oficina de Control Interno de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL a efectuar seguimiento, con el fin de evitar desviaciones que materialicen las incertidumbres - riesgos que se puedan generar en los procesos de la Entidad.

Es de entender que la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una estrategia, una herramienta o un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios.


La Oficina de Control Interno de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL, en cumplimiento de los parámetros y lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), realizó el segundo (2) seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Institucional de la presente vigencia de 2.016; en el cual conforme al objetivo trazado, se valoraron los componentes utilizando el método de muestreo, analizando algunas de las acciones emprendidas por las dependencias que conforman la Entidad, en desarrollo de la estrategia, permitiendo a la Oficina de Control Interno en ejercicio del control posterior asignado por la Ley, concluir y elevar recomendaciones que puedan dar mejoramiento en el desarrollo y ejecución de esta estrategia en la vigencia de 2.016.

Carrera 3 calle 10 Esquina Barrio El Dique. Teléfonos: 5864120- 864490.

www.esesoriental.gov.co

Chinácota – Norte de Santander

“DAR LO MEJOR DE NOSOTROS...ES SALUD”

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 4 de 14

OBJETIVO

Realizar análisis y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, respecto de temas como son su elaboración, visibilización, y acciones emprendidas para materializarlo.

ALCANCE.

La Oficina de Control Interno, con base en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano diseñado y publicado por la Subgerencia, conforme a sus competencias realizó evaluación al referido plan, para lo cual tuvo en cuenta los parámetros y lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), abordando cada uno de los componentes, determinando los avances en la materia.



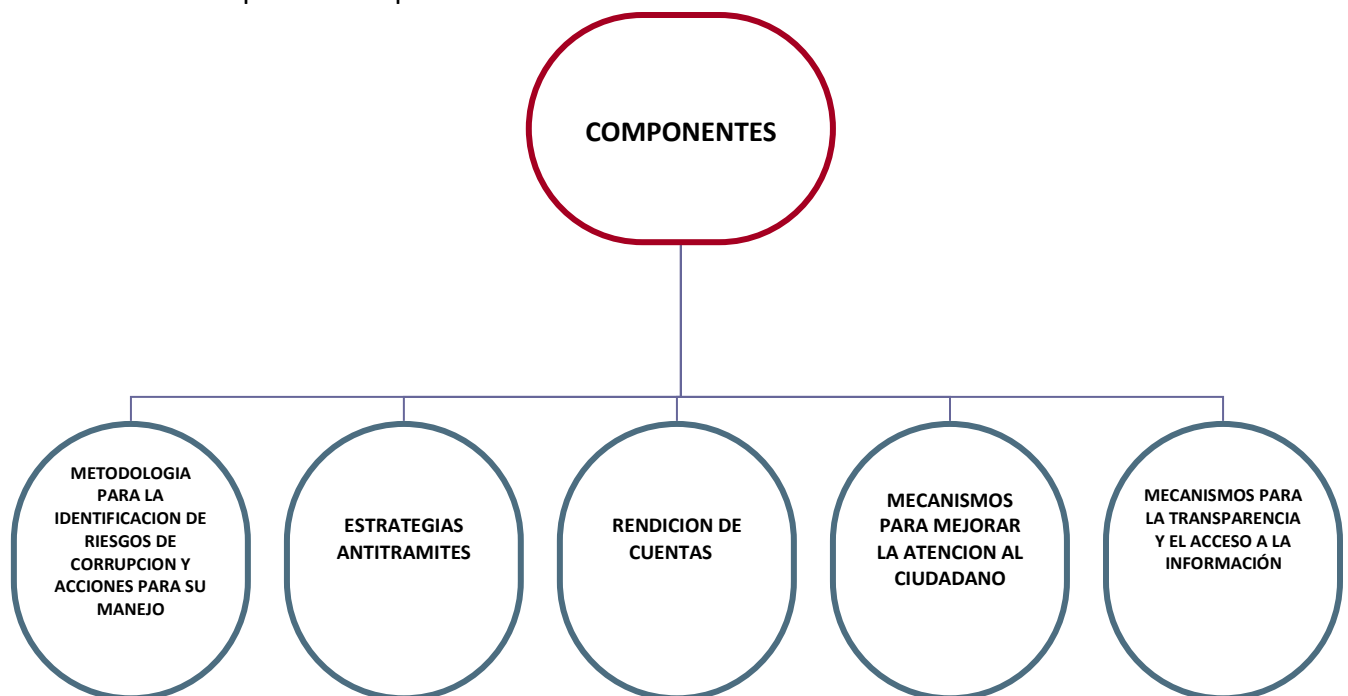
INFORME DE SEGUIMIENTO


MARCO NORMATIVO.

De conformidad con las funciones contenidas en la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011 y los Decretos reglamentarios 1826 de 1994 y 1537 de 2001, entre otras, corresponde a la Oficina de Control Interno, verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos, aunado a lo anterior, justifica efectuar el presente ejercicio, dar cumplimiento de la instrucción impartida por la Ley 1474 de 2.011 a las Oficinas de Control Interno en el sentido de efectuar control posterior a la elaboración, visibilización y seguimiento del Plan que ahora nos ocupa.

ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

Se analizara por los componentes



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 6 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO

ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES MÁS SIGNIFICATIVAS.

4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Componente, Metodología para la identificación del Riesgo de Corrupción y Acciones para su Manejo.



De acuerdo con lo anterior, la Entidad se comprometió a:


1. Establecer e implementar un sistema de administración de riesgos.
2. Identificar los factores internos y externos que se puedan convertir en eventos adversos que afecten o impidan el normal desarrollo y la gestión eficaz de los procesos.
3. Aplicar controles sobre los riesgos inherentes y el tratamiento de los riesgos residuales.
4. Valorar los riesgos y seleccionar métodos adecuados para su tratamiento y monitoreo.
5. Preservar la eficacia operativa de la Superintendencia Nacional de Salud, así como la

Carrera 3 calle 10 Esquina Barrio El Dique. Teléfonos: 5864120- 864490.

www.esesoriental.gov.co

Chinácota – Norte de Santander

“DAR LO MEJOR DE NOSOTROS...ES SALUD”

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 7 de 14

salvaguarda de sus bienes, el bienestar de sus colaboradores.

6. Garantizar el mejor manejo de los recursos, el cumplimiento de los objetivos de los procesos y el logro de los propósitos institucionales.

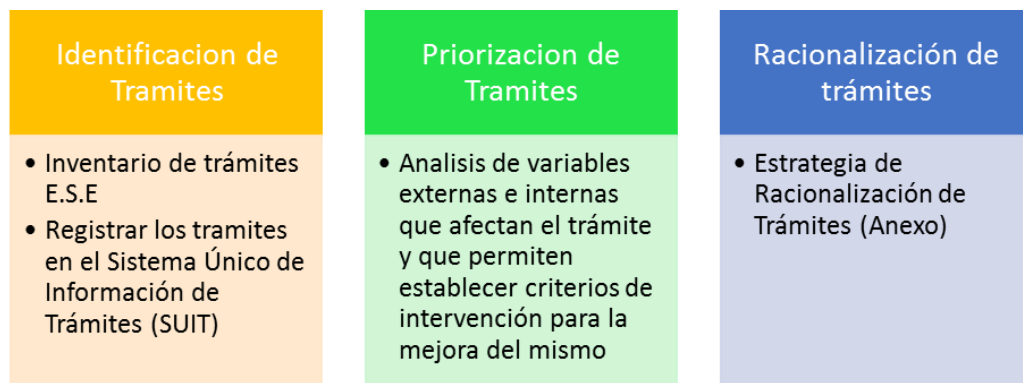
7. Definir estrategias de comunicación y divulgación de la administración del riesgo en la entidad y en los procesos del sistema integrado de gestión.

8. Capacitar y entrenar al talento humano de la entidad, para una efectiva administración del riesgo”.

En ese orden de ideas, la Oficina de Control Interno, conforme a la evidencia objetiva recaudada, la cual se presenta a continuación, pudo establecer que a corte 30 de Agosto de 2016, se evidencia un porcentaje de avance del 100%, conforme se ilustra a continuación.

(Ver anexo 1).

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES




Carrera 3 calle 10 Esquina Barrio El Dique. Teléfonos: 5864120- 864490.

www.esesoriental.gov.co

Chinácota – Norte de Santander

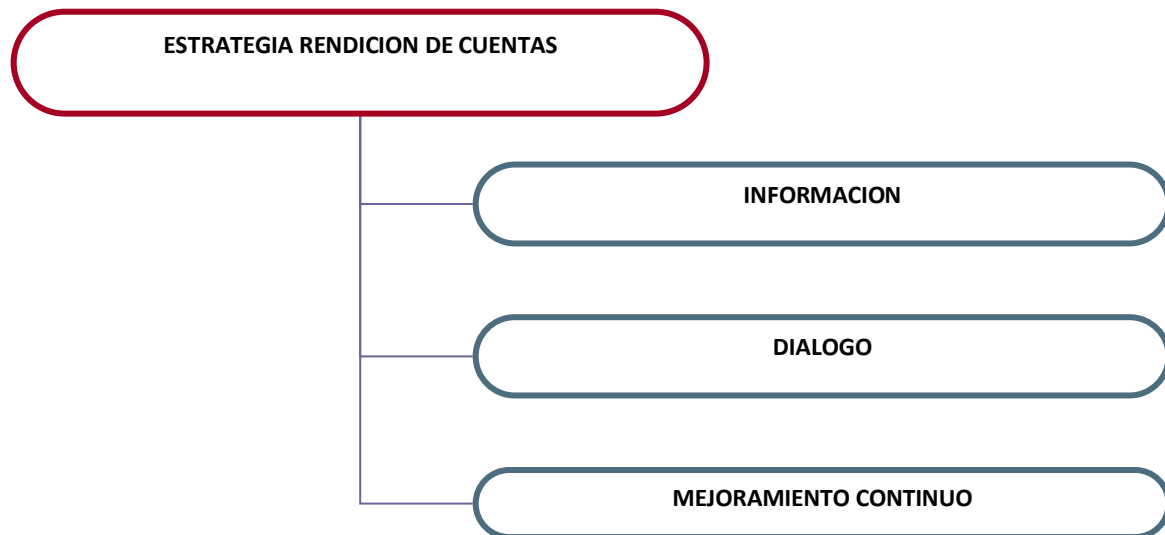
“DAR LO MEJOR DE NOSOTROS...ES SALUD”

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 8 de 14

La Oficina de Control Interno, conforme a la evidencia objetiva recaudada, la cual se presenta a continuación, pudo establecer que a corte 30 de Agosto de 2016, se evidencia un porcentaje de avance del 85%, conforme se ilustra a continuación.

(Ver anexo 2).

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS




Es oportuno señalar que la E.S.E Hospital Regional Sur oriental ofrece a la ciudadanía la posibilidad de participación y comunicación a través de diversos mecanismos como la realización de la conformación de veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios, atención de peticiones y sugerencias por los canales página web, redes sociales, presencial, escrito y telefónico.

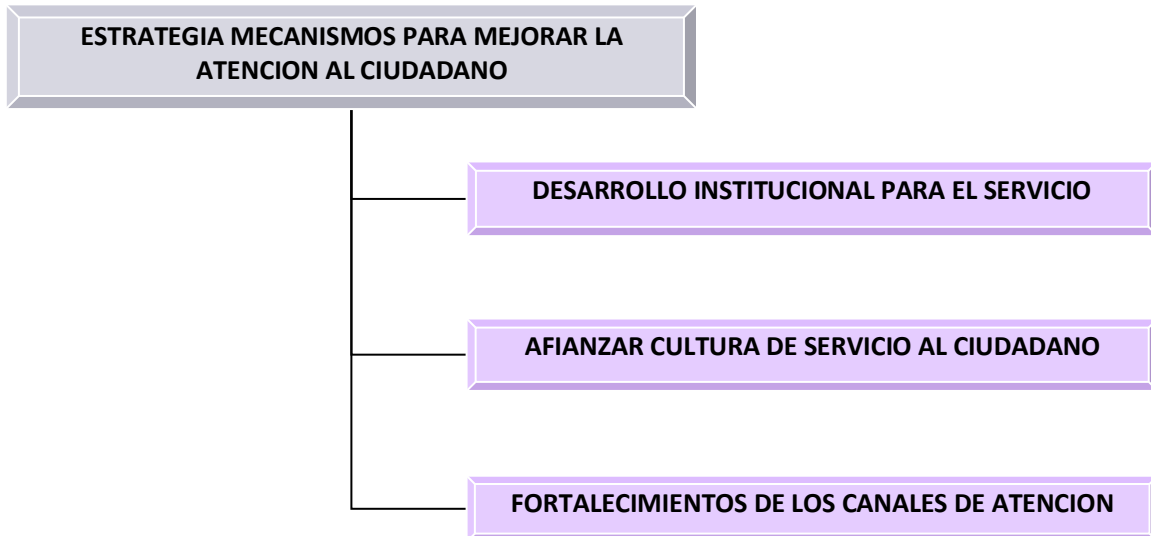
La Oficina de Control Interno, conforme a la evidencia objetiva recaudada, la cual se presenta a continuación, pudo establecer que a corte 30 de Agosto de 2016, se evidencia un porcentaje de avance del 80%, conforme se ilustra a continuación.



No	Puntos a Verificar	FECHA				COMENTARIOS / OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	
RENDICION DE CUENTAS						
1	Mantener actualizada la Página WEB de la Entidad con los productos generados por los procesos misionales, como medio para que los ciudadanos conozcan sus productos: <ul style="list-style-type: none"> • planes Institucionales y seguimiento • Informes de auditoria • Informes de gestión • Información contratación • Información financiera y presupuestal • Planes de mejoramiento • Normas, procedimientos, decretos, Resoluciones • Plan anticorrupción • Procedimientos • Informes de Tramites a las PQRS 	01/01/16 al 31/12/2016	X			Se cuenta con una página institucional nueva donde se cuenta con todos los productos relacionados.
2	Realizar rendición de cuentas a la ciudadanía	20/05/2016	X			Se realizo el día 20 de mayo del 2016.
3	Dar a conocer a la opinión pública la gestión de la entidad, a través de la emisión de boletín de prensa, edición de cartilla y socialización a través de redes sociales	15/04/2016 15/07/2016 15/10/2016 30/12/2016	X			Se encuentra en la página web institucional
4	Ejecutar el programa de Bienestar Social, el cual incluye actividades recreativas, deportivas, socio-culturales y acciones de fortalecimiento de la calidad de vida laboral. Reconocimiento para los servidores públicos	01/01/16 al 31/12/2016	X			Se han ejecutados actividades deportivas y de mejoramiento de calidad de vida laboral.
5	Desarrollar jornadas de capacitación para fomentar el ejercicio de control social.	01/01/16 al 31/12/2016		X		A corte de 30 de Agosto no se han ejecutado actividades.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 10 de 14

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Teniendo en cuenta dentro de su estructura organizacional se cuenta con la oficina del Usuario SIAU, dependencia que a través del análisis y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibida mediante los diferentes canales oficiales implementados por la Entidad y escenarios en los que hace presencia, busca el acceso de los usuarios del sistema.

La Entidad a través de los diferentes canales recibe las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de los ciudadanos respecto a las posibles vulneraciones de sus derechos.

Los funcionarios del SIAU, dan respuestas a las peticiones y realizan funciones de inspección y vigilancia respecto de las reclamaciones de los usuarios contra la prestación del servicio de salud.

La Oficina de Control Interno, conforme a la evidencia objetiva recaudada, la cual se presenta a continuación, pudo establecer que a corte 30 de Agosto de 2016, se evidencia un porcentaje de avance del 83.3%, conforme se ilustra a continuación.

Carrera 3 calle 10 Esquina Barrio El Dique. Teléfonos: 5864120- 864490.


www.esesoriental.gov.co

Chinácota – Norte de Santander

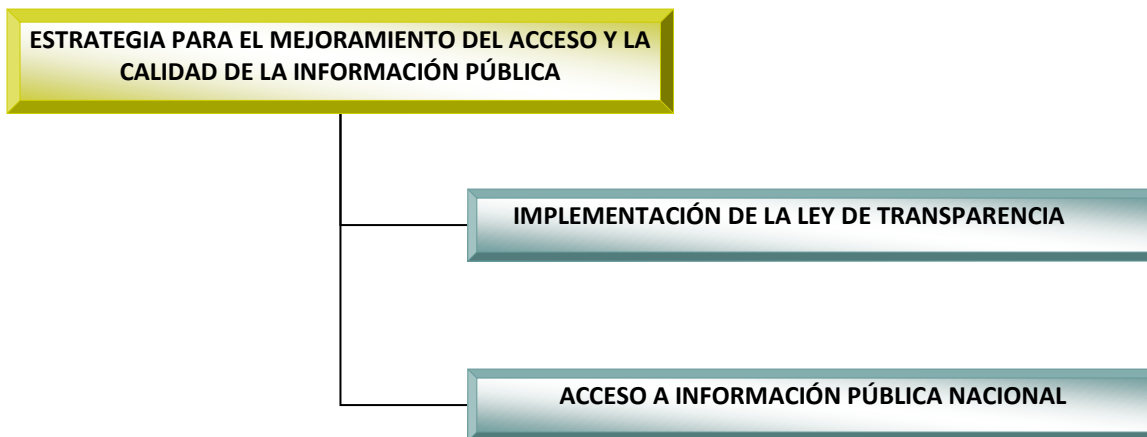
“DAR LO MEJOR DE NOSOTROS...ES SALUD”



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
No	Puntos a Verificar	FECHA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS / OBSERVACIONES
6	Hacer presencia institucional de atención al ciudadano en las 10 IPS que conforman la E.S.E.	Diciembre de 2016	X			En todas las Ips se cuenta con personal del Siau.
7	Establecer mecanismo de comunicación directa entre las áreas de la E.S.E, el área de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Junio de 2016	X			La oficina del Siau cuenta con buzón de sugerencias y buzón virtual donde los usuarios pueden plasmar sus inquietudes.
8	Socializar a toda la entidad el portafolio de trámites y servicios de la ESE, con énfasis en las funciones de las IPS.	Junio de 2016	x			Se realiza por parte del Siau
9	Socializar a toda la entidad la Guía de Atención al Ciudadano Incentivar la cultura de servicio al ciudadano con estrategias de retroalimentación de esta importante labor al interior de la E.S.E.	Junio de 2016 Diciembre de 2016	x			Se realizan de manera periódica por medio de folletos.
10	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Junio de 2016	x			Se cuenta con canales de comunicación como telefónico, web, presencial y emisora radial.
11	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Diciembre de 2016	x			Se han realizado las evaluaciones según las normas.
12	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, técnicas de atención al cliente, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, comunicación verbal y no verbal, comunicación asertiva, manejo de emociones.	Diciembre 2016		X		A corte 30 de Agosto no se ha ejecutado
13	Programar actividades de esparcimiento e integración exclusivamente para los funcionarios que de manera permanente, atiendan usuarios través de los canales presencial y telefónico.	Diciembre 2016	x			
14	Otorgar los incentivos establecidos en el Plan de bienestar de la Entidad a los servidores públicos que tienen la función de servir al ciudadano en compensación a su labor, dedicación y esfuerzo.	Diciembre 2016		X		A corte 30 de Agosto no se ha ejecutado
15	Definir mecanismo de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Junio de 2016	X			Se encuentran publicados en la página web
16	Elaborar y publicar en los canales de atención	Abril de 2016	X			Se encuentran publicados en la página web
17	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos y de los servidores públicos que atienden usuarios, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Diciembre de 2016	X			La oficina del Siau mensualmente realiza informe estadístico sobre las solicitudes recibidas en todas las IPS de la red prestadora de salud.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 12 de 14

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN



La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL en desarrollo de la normatividad relacionada y en cumplimiento de su política de transparencia, ha venido desarrollado un plan de trabajo que le permite establecer actividades puntuales, así como responsables y fechas de cumplimiento.

La Oficina de Control Interno, conforme a la evidencia objetiva recaudada, la cual se presenta a continuación, pudo establecer que a corte 30 de Agosto de 2016, se evidencia un porcentaje de avance del 100%, conforme se ilustra a continuación.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN						
No	Puntos a Verificar	FECHA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS / OBSERVACIONES
18	Verificar que el Cronograma de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía contenga la exigencia de publicación de Información mínima obligatoria en cumplimiento de la Rendición de Cuentas y normatividad de transparencia y acceso a la información.	Abril 2016	x			Se cumplió siguiendo la norma.
19	Capacitar a los funcionarios en el Programa de Gestión Documental • Primer nivel: clasificación y Tipificación de la información y Gestión de documentos electrónico	Diciembre 2016	x			Se encuentra en etapa de planeación
20	Realizar lineamientos para el manejo de sistemas de información electrónica; verificar que el programa de gestión documental contemple sistemas de información electrónica.	Julio 2016	X			Se cuenta con un programa para esta actividad.

Carrera 3 calle 10 Esquina Barrio El Dique. Teléfonos: 5864120- 864490.

www.esesoriental.gov.co

Chinácota – Norte de Santander

“DAR LO MEJOR DE NOSOTROS...ES SALUD”



21	Crear plan de capacitación interna para los funcionarios, para dar cumplimiento a las peticiones de información acorde a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y sus complementarias, así como a los lineamientos establecidos por la Entidad en cuanto a la gestión de la información clasificada y reservada.	Diciembre 2016	X			Se encuentra creado por la subgerencia.
22	En los procedimientos de gestión documental implementar: El Registro o inventario de activos de Información. El Esquema de publicación de información, y •El Índice de Información Clasificada y Reservada.	Diciembre 2016	X			Se encuentra en etapa de planeación.
23	Difundir en la Página Web de la entidad, boletines y carteleras existentes internas y externas, la información mínima publicada en el link de transparencia y acceso a la información.	Diciembre 2016	X			Se encuentran publicados en la página web.
24	Se deberá realizar informes respecto de las solicitudes de acceso a información pública de manera semestral, que discrimine la siguiente información mínima: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Diciembre 2016	X			Se lleva la estadística en la secretaria de gerencia y contratación.

CONCLUSIONES.

Conforme a la muestra evaluada, dependencias como la Subgerencia, la oficina del SIAU y la oficina de sistemas han cumplido con gran parte de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los diferentes Componentes que integran el Plan en mención.


Se evidencia un avance del 89.6 % en los cinco ejes que componen el plan.

Así mismo, se puede indicar, que la subgerencia ha gestionado acciones tendientes al cumplimiento de las actividades asignadas a través del Plan que ahora nos ocupa; de lo cual se espera que para el 31 de Diciembre de la presente anualidad se concluya con el 100%.

RECOMENDACIONES.

Fomentar a través de campañas la utilización de la página Web de la ESE para que los ciudadanos realicen sus consultas y soliciten informaciones y peticiones.

La ESE Hospital Regional sur oriental ha venido desarrollando con total transparencia, la atención al ciudadano de conformidad con los procedimientos internos, en el área del SIAU para la recepción de PQR a fin de consolidar la estrategia de Atención al Ciudadano.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E.S.E. H.R.S.O.	MV-CI-F-10
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión 2
	SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES	Página 14 de 14

Que el presente informe debe que ser publicado en la página web institucional de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2014.

Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno, como siempre de manera respetuosa y comedida, se permite recomendar, se culmine de manera eficiente con las actividades incorporadas en el referido Plan.

ERICK ROJAS ROLON

Asesor de Control Interno de Gestión.