

Granada, Enero 13 de 2020

Doctor  
**VICTOR RAÚL HOYOS HOYOS**  
E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo  
Gerente

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2019

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

**ALCANCE:** Abarca la verificación de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte 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 definido para la vigencia 2019.

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

#### **RESULTADOS:**

Se presenta un cumplimiento del 62% de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a Diciembre 31 de 2019.

Las actividades que lograron el cumplimiento corresponden a:

- Alcanzar la realización de una (1) capacitación en contratación.
- Implementar el Manual de Supervisión e Interventoría documentado para la Institución.
- Asistir a una (1) capacitación sobre presupuesto, dictada por los entes externos.
- Alcanzar un cumplimiento del plan de comunicación del 65%, se logra un resultado del 70%.

- Realizar una (1) rendición de cuentas programada desde la institución.
- Realizar un (1) reporte a la Supersalud sobre la información de rendición de cuentas de la vigencia 2018.
- Realizar una (1) reunión de personal durante el año.
- Servicios publicados en página web
- Lograr la publicación en la página web de la E.S.E. la política sobre el buen trato.
- Una (1) publicación de los deberes y derechos en cualquiera de los siguientes canales: página web, cartelera, volante, programa radial.
- Realizar una (1) reunión de Comité de Control Interno y Calidad ó Comité de Gerencia donde se revisen los resultados de los indicadores de gestión.
- Lograr la medición anual del indicador para medir el desempeño de los canales de comunicación.
- Elaborar certificados de reconocimiento a los servidores públicos por su atención al usuario dentro de las actividades de bienestar social.
- Procedimiento de trámite para la solicitud de historia clínica publicado en la página web.
- Procedimiento de trámite para la transcripción de fórmulas publicado en la página web.
- Manual de Atención al usuario ajustado con protocolo de atención al ciudadano.
- Lograr una (1) socialización del Código de integridad a través de cualquiera de los siguientes canales: página web, cartelera, volante, reunión de personal.

A Diciembre 31 de 2019, quedaron en proceso de implementación las actividades correspondientes a:

- Realizar tres (3) reuniones del Comité de Ética con sus respectivas actas.
- Alcanzar una (1) publicación en página web de los requisitos para acceder a los servicios.
- Página web con información publicada de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015.

No se logro el cumplimiento a Diciembre 31 de 2019 de las siguientes actividades:

- Lograr un cumplimiento del 30% en la implementación del Plan de Mejoramiento de Gestión Documental.
- Alcanzar una (1) capacitación al personal en temas relacionados con normatividad.
- Formulario electrónico para solicitud de citas disponible en la página web.
- 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 a los trámites implementados en la institución.
- Asignar numeración consecutiva a través de fichos para la asignación de citas.
- Lograr la realización de una (1) capacitación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Lograr una (1) socialización de la política sobre detección de datos personales a través de cualquiera de los siguientes canales: volante, página web, reunión de personal, cartelera.
- Lograr la publicación de un (1) formato en todos los servicios con información sobre dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, en tamaño que facilite la visibilidad.
- Alcanzar una (1) capacitación enfocada en temas de atención al usuario.
- Alcanzar la realización de un (1) informe consolidado sobre solicitudes de acceso a la información, cuando éstas se presenten, que contenga:
  1. El número de solicitudes recibidas.
  2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
  3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
  4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

#### RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la socialización y divulgación de información a través de la página web como mecanismo de consulta tanto para el cliente interno como externo.
- Publicar los resultados de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano a Diciembre 31 de 2019, en la página web de la E.S.E.
- Socializar los resultados del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en Comité donde participen los líderes de procesos.

- Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción correspondiente a la vigencia 2019.
- Realizar los diagnósticos de los componentes que se requieren como insumo para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 y socializarlo al cliente interno y externo a través de diferentes canales de comunicación.

Atentamente,

*Adriana Pérez*

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