

Amalfi, enero 29 de 2015

Doctor  
**RICARDO LUIS ARZUZA MENDOZA**  
Gerente

Asunto: Informe de evaluación al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano año 2015.

**OBJETIVO:** Establecer el grado de cumplimiento en el desarrollo de las estrategias para el manejo de los riesgos de corrupción y para el mejoramiento de la atención al ciudadano en la ESE Hospital El Carmen de Amalfi, con el propósito con el propósito de identificar posibles oportunidades de mejora a considerar para el plan del próximo año.

**ALCANCE:** Se verifican las treinta y dos (32) actividades formuladas para el desarrollo de las seis (6) estrategias del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE para el año 2014.

### **RESULTADOS:**

En el seguimiento realizado se encontró que de las 32 actividades formuladas para el año, se han cumplido totalmente 12, en forma parcial 11, no cumplidas 8 y no aplica por no presentarse el evento que la motiva.

Estrategias para prevención de actos de corrupción: Para este propósito se definieron diez y ocho actividades (18) actividades. Los resultados son los siguientes:

- Diez (10) actividades se cumplieron totalmente según lo programado para el año, destacando los siguientes logros:
  - Formalización de políticas e instrumentos para el proceso de contratación.
  - Ajuste y socialización del Manual de supervisión e interventoría. Avance en la estandarización de instrumentos y designación de supervisores de acuerdo con las exigencias técnicas de los contratos.
  - Elaboración y aplicación de instructivo para realizar estudios previos oportunidad y conveniencia en la contratación.

- Seguimiento y control a los procesos a través de la aplicación de programa de auditoría interna.
- Seguimiento y mejoramiento del proceso de Gestión del talento humano.
- Auditoría a la facturación para evitar o reducir el número de glosas, detectando y corrigiendo errores antes del envío de las cuentas a la entidades responsables del pago.
- Se incentiva la denuncia de actos de corrupción por parte de los usuarios mediante avisos en los servicios.

**Estrategias de racionalización de trámites:** se formularon tres (3) actividades de las cuales solo se obtuvo cumplimientos parciales durante el presente año. Estas se relacionaban con el manejo de agenda abierta para citas, asignación de citas por teléfono y asignación de citas por la página web.

**Fortalecimiento de la rendición de cuentas:** se programaron cuatro (4) actividades, de las cuales se lograron cumplimientos parciales, logrando:

- Publicación de información en la página web: plan de desarrollo, plan de acción, presupuesto, plan anticorrupción, informes cuatrimestrales sobre evaluación de control interno, entre otra.
- Realización de rendiciones de cuenta al Concejo Municipal y a la Asociación de usuarios.

**Fortalecimiento de la atención al usuario:** se programaron siete (7) actividades de las cuales se destacan los siguientes logros:

- Publicación del portafolio de servicios para el ciudadano por diferentes medios.
- Publicación de la política de priorización en diferentes sitios de acceso a los usuarios de los servicios.
- Avance en la formulación de un protocolo de atención al ciudadano.

### **CONCLUSIÓN:**

Se presentaron algunos avances importantes en la aplicación de estrategias para prevenir actos de corrupción, sin embargo se requiere mejorar la orientación de acciones hacia el cumplimiento de las actividades programadas para el próximo año.

## **RECOMENDACIÓN:**

Incluir en el próximo Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano las actividades no cumplidas o con cumplimiento parciales en la evaluación final del plan del año 2014, incluidas en la matriz que se adjunta a este informe.

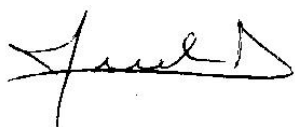
Realizar nuevo diagnóstico de los componentes para la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2015. Dichos componentes corresponden a:

- Mapa de riesgos de corrupción.
- Atención al ciudadano.
- Simplificación de trámites
- Rendición de cuentas.

Para el año 2015 se debe mejorar la socialización del plan al personal para buscar mayor eficacia en la ejecución de las estrategias.

ANEXO: Matriz de seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en agosto de 2014.

Atentamente,



**MARTIN ALVAREZ MONTOYA**

Asesor control interno  
Funcionario A.C. LTDA

ANEXO:

Matriz de seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en septiembre de 2014:

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN 30 DE ABRIL 2014	EVALUACIÓN 31 AGOSTO DE 2014	EVALUACIÓN 31 DICIEMBRE DE 2014	OBSERVACIÓN	
1. Implementar acciones orientadas a evitar o reducir posibles actos de corrupción en la ESE Hospital El Carmen durante el año 2014.	1.1 Establecimiento de directrices claras para la operación de los procesos y despliegue en la organización.	Revisión, aprobación y socialización del código de buen gobierno.	No cumplida	En Proceso	Cumplimiento parcial	El código fue revisado pero faltó la aprobación y socialización.	
		Ajustar el estatuto de contratación a los nuevos lineamientos de la Resolución 5185 de 2013.	En Proceso	Cumplida	Cumplida	Se aprobó el Estatuto de contratación en los plazos establecidos en la Resolución 5185 de 2013.	
		Elaborar, aprobar y socializar Estatuto presupuestal.	En Proceso	En Proceso	No cumplida	Pendiente para terminar en el 2015.	
		Actualizar el manual de supervisión o interventoría y socializarlo con todos los supervisores o interventores.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	El manual fue actualizado y socializado con todos los involucrados.	
		Revisión, actualización, aprobación y entrega de Manual de Funciones.	En Proceso	No cumplida	No cumplida	Pendiente para próximo plan.	
		Solicitar autorización de junta directiva para todas las inversiones en entidades financieras.	No aplica	No aplica	No aplica	A la fecha no ha sido necesario solicitar tal autorización porque no se han realizado este tipo de inversiones.	
		Implementar Instructivo para realización de estudios previos.	No cumplida	Cumplida	Cumplida	Se realizó el instructivo y se aplicó en la contratación del año 2014, principalmente a partir del segundo trimestre.	
	1.2 Mejoramiento de la gestión del talento humano acorde con los requisitos normativos.	Capacitación a auditores internos en normas de auditoría.	No cumplida	No cumplida	No cumplida	Pendiente para próximo plan.	
		Difusión del código de ética.	En Proceso	En Proceso	No cumplida	Pendiente para próximo plan.	
		Capacitación al comité de control interno disciplinario.	No cumplida	No cumplida	No cumplida	Pendiente para próximo plan.	
	1.3 Verificación de la aplicación de directrices en los procesos y procedimientos.		Ejecución del programa de auditoría interna del año 2014	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Se realizaron las auditorías programadas para el año 2014.
			Delegación de funciones de supervisión a otros niveles jerárquicos además de subdirectores.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Se han asignado supervisiones a funcionarios diferentes como son: enfermera, técnico de rayos x.
			Realizar auditoría al proceso de gestión del talento humano	No cumplida	En Proceso	Cumplida	Se realizó la auditoría programada desde control interna generando las recomendaciones necesarias según los hallazgos.
Realizar una auditoría de cuentas semanal concurrente en urgencias y hospitalización			En Proceso	Cumplida	Cumplida	Se realiza auditoría al 100% de las facturas por parte de la funcionaria que ejecuta funciones de coordinación de facturación, las inconsistencias que se encuentran se devuelven al respectivo funcionario para su corrección y se registra dicha devolución en formato diseñado para tal fin.	
Realizar una auditoría de cuentas quincenal en los servicios			Cumplida	Cumplida	Cumplida	Desde la coordinación de facturación se está realizando la auditoría a la facturación previo al envío a las ERP, se generan oportunidades de mejora y se hacen correcciones. Las oportunidades de mejora se consolidan como glosas internas.	

		Implementar programa de auditoría clínica en los servicios.	Cumplimiento parcial	En Proceso	Cumplimiento parcial	Se realizó un ciclo de auditoría a los servicios asistenciales. Faltó cumplir con las frecuencias en las auditorías programadas.
	1.4 Desestimulación de los actos de corrupción a través de información y comunicación a los usuarios.	Realizar campañas educativas a la comunidad sobre sitios autorizados para recaudo de dineros en la ESE.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Se tienen avisos en diferentes carteleras visibles al público.
		Incentivar la queja o denuncia de actos indebidos en uso de los recursos por parte de los funcionarios de la ESE.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Se tienen avisos en diferentes carteleras visibles al público.
2. Implementar políticas antitrámites que faciliten a los ciudadanos acceder con facilidad a los servicios de la ESE Hospital el Carmen en	2.1 Uso de medios electrónicos para solicitudes de acceso a servicios.	Manejar agendas abiertas para la asignación de citas.	No cumplida	No cumplida	No cumplida	Pendiente para próximo plan.
		Implementar solicitud de citas por la página web.	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	A la fecha solo está habilitado un formulario para solicitar citas para población priorizada.
		Implementar solicitud de citas por teléfono.	No cumplida	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se están asignando citas telefónicas de 8 a 10 am. Y de 2 a 4 pm.
3. Fortalecer las acciones de rendición de cuentas de la ESE Hospital El Carmen, logrando mayor participación de la comunidad en la gestión durante el año 2014.	3.1 Fortalecimiento de la comunicación organizacional e informativa	Formulación y socialización de una política de comunicación para la ESE Hospital El Carmen.	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Todas las acciones se relacionan con el Plan de comunicaciones, falta publicar la declaración de la política.
		Publicar la información sobre planeación, presupuesto, normatividad, trámites y resultados de la gestión en la página web de la ESE.	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Está pendiente publicar información de trámites y mejorar publicación de resultados de la gestión.
		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la comunidad.	No cumplida	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se realizó una jornada de rendición en asamblea de usuarios y otra en el Concejo Municipal. Pendiente para próximo plan cumplir con todo el protocolo de la audiencia.
		Realizar reuniones para socializar informes de gestión al cliente interno.	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se ha socializado alguna información en carteleras, en boletín, reunión de personal y en comités. Pendiente en próximo plan mejorar la rendición a cliente interno.
4. Mejorar y complementar los mecanismos de atención al ciudadano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad en los servicios en el año 2014.	4.1. Fortalecimiento del sistema de escucha activa y atención al ciudadano.	Adecuar portafolio de servicios y publicarlo en diferentes medios para el ciudadano.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Fue publicado en carteleras y en video en salas de espera.
		Realizar adecuaciones físicas de baños y puertas en consulta externa y hospitalización.	No cumplida	No cumplida	No cumplida	Pendiente proyecto de infraestructura para el 2015.
		Describir brevemente los diferentes trámites priorizados y publicarlo al ciudadano	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se deberá complementar para el año 2015.
		Incluir en la encuesta de satisfacción un criterio relacionado con los trámites.	No cumplida	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se realizó medición en relación con el acceso a (solicitud de citas) a los servicios programados. Pendiente ampliar medición en el 2015
		Publicar política de priorización en la atención	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Está publicado en cartelera y en video en sala de espera de consulta externa y urgencias y fue publicado en boletín interno de la ESE.
		Realizar adecuaciones físicas de baños y puertas en consulta externa y hospitalización para accesibilidad de personas con discapacidad.	No cumplida	No cumplida	No cumplida	Pendiente proyecto de infraestructura para el 2015.
		Definir protocolo de atención al ciudadano y socializarlo con todo el personal de la ESE.	No cumplida	Cumplimiento parcial	Cumplimiento parcial	Se elaboró una propuesta por parte del funcionario líder de atención al usuario, lo socializó con comité de ética. Quedó pendiente resumir la temática y aprobación por gerencia para luego socializar.
		<b>MARTIN ALVAREZ MONTOYA</b>				
		Asesor control interno				
		Funcionario A.C. LTDA				

