



**MONITOREO PAAC 2021. II CUATRIMESTRE 2021.**

06/5/21

**PLANEACIÓN**  
ESE MORENO Y CLAVIJO

PAAC  
**2021**

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

## Tabla de Contenido

INTRODUCCION.....	3
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	4
1.1 MISIÓN.....	4
1.2 VISIÓN.....	4
1.3 PRINCIPIOS.....	4
1.4 VALORES.....	4
1.5 MAPA DE PROCESOS.....	5
2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021. (PAAC).....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL:.....	6
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: .....	6
2.3 ALCANCE.....	6
2.4 MARCO NORMATIVO.....	7
2.5 METODOLOGÍA.....	10
2.6 DESARROLLO DEL MONITOREO,.....	10
2.7 RESULTADOS: .....	24
2.8 OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES:.....	24

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

## INTRODUCCION

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de nuestra institución y su unidad funcional, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores de la ESE Departamental Moreno y Clavijo.

En tal sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Departamental Moreno y Clavijo, define una serie de estrategias que permitan prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional de transparencia, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas en la ESE puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente.

A continuación, presentamos el seguimiento al II cuatrimestre del año 2021, del PAAC, reuniendo la información estimada y revisando las evidencias respectivas, de cada uno de los procesos con responsabilidades al respecto.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

## **1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

### **1.1 MISIÓN.**

La ESE Departamental Moreno y Clavijo de Arauca, ofrece sus servicios a través de un Modelo de Prestación Integral en Salud, con énfasis en atención primaria, cumplimiento de atributos de calidad, eficiencia administrativa y financiera, logrando la afectación positiva de los determinantes sociales de nuestros usuarios.

### **1.2 VISIÓN.**

En el año 2031 seremos la Empresa Social del Estado líder en la Orinoquía en prestación de servicios integrales de salud con estándares superiores de calidad y un equipo interdisciplinario con sentido de pertenecía, garantizando una atención humanizada a los usuarios y sus familias, enmarcados en la sostenibilidad social, ambiental y económica.

### **1.3 PRINCIPIOS.**

- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Articulación Interinstitucional
- ✓ Excelencia y calidad
- ✓ Aprendizaje e innovación
- ✓ Integridad, transparencia, y confianza
- ✓ Toma de decisiones basadas en evidencias
- ✓ Vocación de servicio

### **1.4 VALORES.**

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Justicia
- ✓ Diligencia
- ✓ Resiliencia

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

### 1.5 MAPA DE PROCESOS.



### 2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021. (PAAC).

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia Nacional, el presente plan aborda Cinco (5) componentes definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Función Pública en su versión 2 de 2015 a saber:

1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo -Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Segundo componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer componente: Rendición de Cuentas
4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
5. Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

## 2.1 OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer los comportamientos éticos de los servidores públicos y colaboradores de la ESE Departamental Moreno y Clavijo por medio de estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción permitiendo generar confianza en sus usuarios, clientes, proveedores y partes interesadas.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Fortalecer la implementación de la Política Institucional de Gestión del Riesgo y su respectivo Programa.
- Fortalecer la gestión del Riesgo para activar alertas tempranas en la toma de decisiones de carácter preventivo para el control y materialización de Riesgos de Corrupción.
- Simplificar y Racionalizar los Trámites y servicios a los usuarios de la Institución y sus Unidades Funcionales y a los ciudadanos en general.
- Mantener los canales de comunicación institucionales para garantizar una completa información tanto a los colaboradores como a los usuarios y partes interesadas de nuestra institución.
- Mantener los espacios y canales que faciliten la escucha de la voz del cliente interno, de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general encaminada a la gestión de PQRS resolviendo de manera directa y correcta la insatisfacción producto de nuestra prestación de servicios.
- Consolidar una cultura de actuación ética, honesta y transparente en todos los servidores públicos de la **ESE Departamental Moreno y Clavijo** y Red Hospitalaria que la conforman. (Hospital San Antonio de Tame, Hospital San Juan de Dios de Puerto rondón, Hospital San Francisco de Fortul, Hospital san José de Cravo Norte, San Lorenzo de Arauquita, Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda, Centro de Salud Juan de Jesús Coronel de Puerto Jordán y Panamá de Arauca y cada uno de los puestos de salud los cuales hacen parte de la red).

## 2.3 ALCANCE.

**Desde:** La identificación de los Riesgos de Corrupción y establecimiento de estrategias para su prevención y despliegue en los servidores públicos, colaboradores, prestadores de servicios y contratistas de la **ESE Departamental Moreno y Clavijo** y de su unidad funcional con enfoque al mejoramiento de la atención al ciudadano.

**Hasta:** El seguimiento a la implementación del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** en la ESE **Departamental Moreno y Clavijo** y **Red Hospitalaria** que la

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

conforman.

**Aplicación:** En cada uno de los Procesos institucionales que apliquen los servidores públicos, colaboradores, prestadores de servicios y contratistas de la **ESE Departamental Moreno y Clavijo**.

## 2.4 MARCO NORMATIVO.

### ➤ METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Artículo 73:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, 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 La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia.

**Decreto 4637 de 2011:** Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.

**Artículo 2:** Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

**Artículo 4:** Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. **Decreto 1649 de 2014:** Modificación de la estructura de la DAPRE.

**Artículo 15:** Funciones de la Secretaría de Transparencia:

13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. **Artículo 55:** Deroga el **Decreto 4637 de 2011**.

**Decreto 1081 de 2015:** Único del Sector de la Presidencia de la República.

**Artículos. 2.1.4.1y siguientes:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”.

**Conpes 167:** Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

➤ **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:**

**Decreto 1081 de 2015:** Único del Sector de la Presidencia de la República.

**Artículos. 2.2.22.1 y siguientes:** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Circular Externa 100-009-2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

**Circular 001 de 2018:** Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Lineamientos para la Planeación Estratégica e Institucional.

➤ **TRÁMITES:**

**Decreto Ley 019 de 2012.** *Todo.* Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 962 de 2015.** *Todo.* Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

➤ **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO:**

**Decreto 943 de 2005.** Modelo Estándar de Control Interno.

**Artículos 1 y siguientes:** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

**Decreto 1083 de 2015.** Único en Función Pública.

**Artículos. 2.2.21.6.1 y siguientes.** Adopta la actualización del MECI.

**Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

➤ **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

**Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)



Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

➤ **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**Ley 1712 de 2014** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Artículo 9. Literal g)** Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

➤ **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

**Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción.

**Artículo 76.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

**Decreto 1649 de 2014.** Modificación de la estructura de la DAPRE.

**Artículo 15.** Funciones de la Secretaria de Transparencia: *14)* Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

**Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de Petición. Artículo 1. Regulación del Derecho de Petición.

➤ **PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS**

El desempeño de nuestra **Ese Moreno y Clavijo** se rige por los siguientes principios corporativos:

**Humanización:** Garantizando los derechos universales e irrenunciables de los pacientes y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles por la ESE.

**Universalidad:** Atendiendo a todas los pacientes que soliciten nuestros servicios, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.

**Integralidad:** Brindando atención continua y oportuna a las familias y a los pacientes, en su contexto biopsicosocial, con servicios de óptima calidad, humana, científica, y técnica, en el marco los servicios que constituyen nuestro portafolio.

**Eficiencia:** Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y económica.

**Eficacia:** Garantizando la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que nos lleven a cumplir los objetivos y generar resultados organizacionales.

**Solidaridad:** Prestando servicios de Salud a la población de nuestra área de influencia, priorizando a la población vulnerable.

**Calidad:** Prestando un excelente servicio mediante un trato humano, personalizado,

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

oportuno, eficiente y con un alto grado de responsabilidad social y Ambiental. **Equidad:** Atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles protección y atención integral en salud. La **ESE Moreno y Clavijo** para alcanzar su Misión, Visión y Objetivos en beneficio de la población del Departamento de Arauca se regirá por los **siguientes valores:**

- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Ética
- ✓ Equidad

## 2.5 METODOLOGÍA.

La metodología empleada fue la de monitoreo por cada una de las áreas responsables de actividades del PAAC 2021. Se verificó que los controles establecidos se estuvieran cumpliendo, para garantizarle a la ciudadanía tener acceso a la información de la entidad, asimismo la transparencia y todo lo estimado en MIPG, en concordancia con el sistema de control interno de la entidad.

## 2.6 DESARROLLO DEL MONITOREO,

Los siguientes procesos fueron los que junto a control interno, se le hizo seguimiento y monitoreo:

- ✓ Responsable Sarlaft.
- ✓ Asesor de Planeación.
- ✓ Control Interno.
- ✓ Sistema de la Información.
- ✓ Comunicaciones.
- ✓ Talento Humano

Cabe aclarar que se trabajó con los procesos anteriores, pero implícitamente estaban involucrados todas las áreas de la entidad.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos y el acumulado en el presente monitoreo:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Meta o entregable	Evidencia	Observaciones	Equivalencia y Avance de Ejecución			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							TOTAL	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
1. Política de administración de Riesgos	Desplegar la política de administración de riesgos actuales y sus elementos de desarrollo, la cual incluye los riesgos de corrupción.	Despliegue de la política de administración de riesgos a través de medios institucionales establecidos (Página Web, correo electrónico, reuniones virtuales)	Responsable Sarlaft Asesor de Planeación Comunicaciones	Política de Riesgo	<a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co/accesoalainformación/plataforma_estratégica">www.esemorenoyclavijo.gov.co/accesoalainformación/plataforma_estratégica</a>		33%	33%	0%	0%
	Registros al Sarlaft	Reporte de registros cuando la Supersalud y el Min salud lo solicite	Responsable Sarlaft	Plataforma SARLAFT	Se tienen los pantallazos de la plataforma.		33%	33%	0%	0%
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Líderes y Asesores de Procesos, Sugerencias con acompañamiento de Asesor de Planeación	Mapa de Riesgos Institucional 2021	Se encuentra actualizado y en página web institucional desde el mes de enero de 2021		33%	33%	0%	0%
3: Consulta y Divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar en la Pág. Web	Asesor de Planeación Comunicaciones	Documento del mapa de riesgos.	Página web <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a> , en políticas, lineamientos y manuales, de la sección acceso a la información		33%	33%	0%	0%

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de medios institucionales establecidos (Reuniones virtuales, publicar en pantallas institucionales, correo electrónico)	Asesor de Planeación Comunicaciones	Socialización del mapa de riesgos	Por los correos institucionales		33%	33%	0%	0%
4: Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción contemplados en el mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a los controles de Riesgos de Corrupción	Líderes y Asesores de Procesos, Subgerencias con acompañamiento de Asesor de Planeación	Plataforma SUIIT	Se tiene evidencia en la plataforma SUIIT		33%	33%	0%	0%
5: Seguimiento	Evaluar el componente de Gestión de Riesgos de corrupción y controles asociados a éstos	Informe de seguimiento al componente y a los controles de Riesgos de Corrupción	Control Interno	Se solicita informes mensuales y los requerimientos de los entes de vigilancia y control	Se evidencia en el pc de apoyo de control interno C:\archivocontrolinterno\historico\2021\2021		33%	33%	0%	0%
<b>Componente 2: Racionalización de Trámites</b>										
1. Actualizar, Socializar y Publicar Trámites	Actualizar, Socializar y Publicar los enlaces de trámites en el Sitio Web	Trámites actualizados y publicados	SIAU Comunicaciones		En la página web <a href="http://www.esmorenoyclavijo.gov.co">www.esmorenoyclavijo.gov.co</a> , en la pestaña de mecanismos de contacto.		33%	33%	0%	0%
	Actualizar los trámites publicados en el SUIIT	Trámites actualizados y publicados	SIAU Comunicaciones		Se evidencia el cumplimiento a través de la plataforma SUIIT		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esmorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esmorenoyclavijo.gov.co)

	Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos	Identificación y actualización de PQRS - trámites	SIAU Líderes y asesores de procesos Planeación		Se evidencia en el informe de gestión.		33%	33%	0%	0%
	Identificar y analizar los trámites los cuales han sido objeto de atención y recurrencia	Identificar los trámites y gestionar soluciones para racionalización de trámites	SIAU Líderes y asesores de procesos Planeación		Se evidencia en el informe de gestión.		33%	33%	0%	0%
2, Racionalización de trámites institucionales	Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.	Identificación de procesos, desplazamientos y costos de los trámites que afectan al usuario en tiempo y económicamente	SIAU Líderes y asesores de procesos Planeación		Se evidencia en las encuestas de satisfacción global		33%	33%	0%	0%
	Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación	Socializar, para hacer conciencia y encontrar mejoras en soluciones a trámites a todo el equipo de trabajo de la ESE Moreno y Clavijo	SIAU Comunicaciones		Una campaña, con las 10 reglas de oro y está en comunicaciones otra para edición.		33%	33%	0%	0%
	Analizar la viabilidad de software para la creación de una central del citas	Informe de estudio de proyecto para software de citas médicas	Sistema de la Información Sistemas y tecnología Comunicaciones		No evidencia		0%	0%	0%	0%

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

3. Consulta y Divulgación	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	Campañas de divulgación	SIAU Asesor de Planeación Comunicaciones		Difusión en redes sociales y en los buzones de los hospitales.		33%	33%	0%	0%
	Evaluar la satisfacción del usuario con la gestión de los trámites mediante una muestra aleatoria	Encuestas de satisfacción aplicadas una vez aplicadas en la vigencia	SIAU - Sistemas de Información	Encuestas	Se realizan mensuales en los hospitales. Se tabulan en los informes mensuales.	Se realizan desde SIAU, la evidencia esta en archivo digital, informe de gestión.	33%	33%	0%	0%
4. Seguimiento a la racionalización de trámites	Evaluar la gestión de trámites institucionales	Informe al seguimiento vigencia <b>suit</b> Seguimiento cuatrimestral al componente de racionalización de trámites	Control Interno		Se tiene la evidencia en los informes de gestión presentados por SIAU.		33%	33%	0%	0%
<b>Componente 3: Atención al ciudadano</b>										
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Capacitar a todo el personal de la res hospitalaria de la ESE Moreno Y Clavijo sobre lo que significa SIAU	Inducción y re inducción al personal nuevo y antiguo de la importancia de SIAU en todo la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo	SIAU Directores de Hospitales y Administradores de los centros y puestos de salud de la Red Hospitalaria		Se hace a través de video institucional, en la red social facebook, enviando el link a todo el personal.		33%	33%	0%	0%
	Mejorar la oportunidad de respuesta a las expresiones de los usuarios	Reporte mensual a la respuesta oportuna Mayor a 90%	SIAU Directores de Hospitales y Administradores de los centros y puestos de salud de la Red Hospitalaria		Se hace de manera trimestral. Se envía informe a los hospitales con la información de cómo se responden las PQRSDF		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	Revisar y actualizar la información relacionada con la atención al ciudadano en la página web	Dos (2) Informes de peticiones, quejas, reclamo publicado semestralmente en la página web	SIAU Comunicaciones		No hay evidencia		0%	0%	0%	0%
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	Realizar convocatoria para la ampliación y fortalecimiento de la asociación de usuarios de la institución	Campaña de divulgación permanentes por los distintos medios de la ESE (3 veces al año)	SIAU Comunicaciones		Se ha hecho una reunión con la asociación de usuarios, para divulgar temas SIAU		33%	33%	0%	0%
	Realizar levantamiento de la caracterización de los grupos de valor - Terminar el proyecto de señalización institucional para favorecer las condiciones de acceso de los usuarios a las diferentes áreas y servicios de la institución.	Informe con registro fotográfico	SIAU		No hay evidencia		33%	33%	0%	0%
3. Talento Humano	Realizar capacitación a servidores y contratistas (Mejorar competencias de los servidores en relación con la atención con calidad y calidez a los usuarios y sus familias)	Dos capacitaciones al año (planilla de asistencia)	Talento Humano SIAU	Capacitaciones sobre atención al ciudadano	En carpetas de SIAU.		33%	33%	0%	0%

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	Incorporar en el plan institucional de capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano (Cultura del servicio), comunicación asertiva y lenguaje simple.	Dos capacitaciones al año (planilla de asistencia)	Talento Humano SIAU	Capacitaciones sobre atención al ciudadano	En carpetas de SIAU.		33%	33%	0%	0%
4. Normativo y procedimental	Publicar de manera semestral, el informe de gestión de las PQRS	Dos informes de Gestión publicados en la WEB	SIAU		No hay evidencia		0%	0%	0%	0%
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos a los derechos de los ciudadanos.	Dos informes anuales con respectivo análisis de las respuestas dadas a los usuarios	SIAU		Hay una campaña que está revisando comunicaciones, están haciendo la pieza publicitaria		33%	33%	0%	0%
	Publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de Trato digno socializada y publicada	SIAU		Se hizo a través de la campaña de trato humanizado, se hizo el video y se divulgó el decálogo de humanización del usuario		33%	33%	0%	0%
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar protocolo de Atención al ciudadano Realizar capacitación a servidores y contratistas en el tema " Guía de lenguaje Claro para servidores públicos"	Dos capacitaciones en Atención al ciudadano y lenguaje claro a los servidores de toda la Red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo	SIAU		Se ha hecho en los hospitales, falta en la sede administrativa		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)



	Realizar evaluación y retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y sus familias con el proceso de atención, y utilizar éste información como fuente en las reuniones de los grupos de mejora	Dos informes de Gestión publicados en la WEB	SIAU Comunicaciones		Están en la página web <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a>		33%	33%	0%	0%
	Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas.	Implementar las acciones de mejora según evaluación	SIAU		Solo hay uno para Arauquita.		16%	16%	0%	0%
6. Seguimiento	Evaluar la estrategia a la Atención al Ciudadano	Informe de la evaluación	Control Interno	No evidencia	No evidencia		0%	0%	0%	0%
<b>Componente 4: Rendición de Cuentas</b>										
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar información a través de diferentes medios sobre la rendición pública de cuentas adelantada por la ESE (presentación de informe de gestión, <b>fecha hora y lugar en la página de la Supersalud</b> y evidencias de su realización	Publicación del informe de gestión vigencia 2020 página WEB de la ESE Moreno y Clavijo	Asesor de Planeación Comunicaciones	Informe de gestión 2021	Página web <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a> , en planes institucionales		33%	33%	0%	0%
		Publicación de la fecha de la rendición de cuentas publicada en la página web de la <b>SUPERSALUD</b>	Asesor de Planeación Comunicaciones	Rendición de cuentas	Desde la oficina de Planeación se solicitó la fecha a través de la 'plataforma de la SUPERSALUD.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	<b>NOTA: la fecha máxima para ubicar esta información es el día 10 del mes de abril.</b>	Resultados de gestión divulgados en medios institucionales (página web, boletines, redes sociales)	Asesor de Planeación Comunicaciones	Resultados de la rendición de cuentas.	Página web <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a> , en el botón de rendición de cuentas.		33%	33%	0%	0%
	Diseñar y enviar por diferentes canales, las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas.	Invitaciones enviadas de manera virtual y presencial a las partes interesadas	SIAU Asesor de Planeación Comunicaciones		Se cumplió, con invitaciones personales y en redes sociales.		33%	33%	0%	0%
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Recolectar y consolidar las inquietudes y solicitudes de la comunidad recibidas con antelación a la audiencia de rendición de cuentas para dar trámite oportuno.	Inquietudes y solicitudes recolectadas mediante enlace habilitado en la página web en el link de rendición de cuentas para recibir preguntas previo a la actividad	SIAU Asesor de Planeación		Se cumplió, a través de la página web		33%	33%	0%	0%
	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas realizada	Asesor de Planeación Comunicaciones	Se hizo de manera virtual la rendición de cuentas 2020.	Página web <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a> , en el botón de rendición de cuentas.		33%	33%	0%	0%
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Informar a los usuarios los mecanismos de participación	Incluir en cada audiencia de rendición de cuentas realizada a la comunidad, los mecanismos que tiene la institución	Asesor de Planeación Comunicaciones	Mecanismos de participación	Se recibieron a través de los buzones y se llenaba en la página un formulario digital.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

		para fortalecer la participación ciudadana								
	Otorgar incentivo a la asociación de usuarios con mayor participación en jornada de rendición de cuentas	Reconocimiento o no monetario a la asociación de usuarios	SIAU Asesor de Planeación		No hay evidencia		100%	33%	33%	34%
	Realizar socialización con el subproceso de talento humano para interiorizar la política de rendición de cuentas	Realizar socialización	Talento Humano Asesor de Planeación	Rendición de cuentas 2020	Se coordinó junto a planeación, talento humano y SIAU		66%	33%	33%	
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar las acciones de rendición de cuentas desarrolladas por la ESE y programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	3 Informes de seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Control Interno	Rendición de cuentas	Acta en la página web WWW.esmoreno.gov.co		66%	33%	33%	
<b>Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>										
1. Lineamientos transparencia activa	Capacitación a funcionarios y contratistas de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014.	Realizar 2 Capacitaciones	Sistemas de la información SIAU	Evidencia de planillas y fotos	Se realizan desde SIAU, la evidencia está en archivo digital, informe de gestión.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

	Capacitación a <b>usuarios</b> de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014.	Realizar 2 Capacitaciones	Sistemas de la información SIAU		Evidencia de planillas y fotos		33%	33%	0%	0%
	Publicar la información según normatividad en el marco de transparencia y acceso a la información pública	Levantar , organizar y publicar la información	Sistemas de la información SIAU		Página web www.esemoreno.gov.co		33%	33%	0%	0%
	Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el <b>SECOPI</b>	Registro en el SECOPI del 100% de los contratos	Talento Humano		Registro total de todos los contrato de personal.	Está en la plataforma y se tiene la certificación en físico.	33%	33%	0%	0%
	Publicar en la Pág. Web de Transparencia y acceso a la información de las escalas salariales de <b>funcionarios y contratistas</b>	Informe de escala salarial publicado	Talento Humano		PC Talento Humano Ruta: escritorio/talento humano/normatividad/escala salarial	No se está manejando escala salarial, se da una certificación aproximada.	33%	33%	0%	0%
	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el <b>SIGEP</b>	Registro en el SIGEP del 100% de las Hojas de Vida	Talento Humano		Está en el registro del SIGEP	Se está llevando a cabo con todas las hojas de vida.	33%	33%	0%	0%
2. Lineamientos de transparencia pasiva	Gestionar la respuesta a derechos de petición en los términos establecidos en la norma	Respuesta oportuna al 100% de derechos de petición	SIAU Sistemas de la información		Se hace seguimiento a los derechos de petición y demás requerimientos, desde la oficina jurídica.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente	Informe de seguimiento	Sistemas de Información	Reporte de solicitudes de información y de los derechos de petición.	Se evidencian en el informe trimestral		33%	33%	0%	0%
	Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	Informe de seguimiento	Sistemas de Información	Reporte de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	Se evidencia que está en el informe de gestión en ceros		33%	33%	0%	0%
	Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	Informe de seguimiento	Sistemas de Información		Se evidencia que está en el informe de gestión en ceros		33%	33%	0%	0%
	Realizar y aprobar la resolución de los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad	1 resolución Aprobada	Sistemas de Información	No evidencia			0%	0%	0%	0%
3. Instrumentos de gestión de la información	Revisar el listado de información clasificada y reservada y la tabla de control de acceso	Índice de información clasificada y reservada actualizado, adoptado y publicado	Comunicación es Gestión Documental	Actualizar el documento	Se encuentra actualizado el índice de información clasificada, lo tiene en archivo digital gestión documental.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Comunicación es Gestión Documental	Actualizar el documento	Se actualizo el esquema de publicación de información.		33%	33%	0%	0%
	Publicar el Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial	Publicación Realizada	Líder de Gestión Documental		Se evidencia en la página web <a href="http://www.morenoyclavijo.gov.co">www.morenoyclavijo.gov.co</a>		33%	33%	0%	0%
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Elaborar videos con información de hábitos de vida saludables, trato humanizado y deberes y derechos de los usuarios	6 Vídeos con información de hábitos de vida saludables, trato humanizado y deberes y derechos de los usuarios en las pantallas de la Red Hospitalaria de la ESE	SIAU Comunicación es Planeación		Se evidencia video en la página web <a href="http://www.morenoyclavijo.gov.co">www.morenoyclavijo.gov.co</a>		33%	33%	0%	0%
5. Monitoreo de acceso a la información	Registrar solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la fecha de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de seguimiento	SIAU		Sistemas de información, informes de Gestión trimestrales.		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

	Realizar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.	Seguimiento Realizado	SIAU		Sistemas de información, informes de Gestión trimestrales.		33%	33%	0%	0%
6. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el componente de transparencia y acceso a la información desarrolladas por la <b>ESE Moreno y Clavijo</b>	Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Control Interno	Se está realizando el monitoreo y control.	Se tienen informe en equipo apoyo a planeación C/mis documentos/informes		33%	33%	0%	0%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

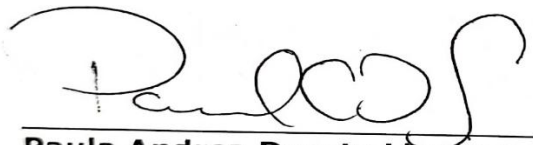
Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

## 2.7 RESULTADOS:

De acuerdo al monitoreo realizado, los resultados acumulados fueron del **91%**, sobre el cumplimiento de las 59 actividades planteadas en el PAAC 2021.

## 2.8 OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES:

- Se observa la importancia de la adquisición del software, que incluya todas las áreas del proceso asistencial, de apoyo y evaluación.
- Falta evaluar la estrategia a la Atención al Ciudadano.
- La entidad está comprometida, para que su talento humano a través de sus valores morales, use controles en cada uno de sus procesos y aporte en la lucha anticorrupción.
- Se le realiza trazabilidad, desde el área SIAU, a todas las actividades concernientes a mantener una comunicación directa con el ciudadano.
- Se simplifican y se racionalizan los trámites, a través de los mecanismos SIAU.



**Paula Andrea Duarte Lizarazo**  
Asesor de Planeación

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)