MORENO & CLAVIJO
Empresa Social del Estado Departamental
CONSTRUYENDO FUTURO
WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

INFORME I MONITOREO PAAC 2023

PLANEACIÓN
ESE MORENO Y CLAVIJO

2023

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 2023 (PAAC). 6
2.1 OBJETIVO GENERAL: 6
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: 6
2.3 ALCANCE. 7
2.4 MARCO NORMATIVO. 7
2.5 METODOLOGÍA. 10
2.6 DESARROLLO DEL MONITOREO, ... 10
2.7 RESULTADOS: 26
2.8 OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES: 26

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 I cuatrimestre del año 2023, del PAAC, reuniendo la información estimada y revisando las evidencias respectivas, de cada uno de los procesos con responsabilidades al respecto.

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.

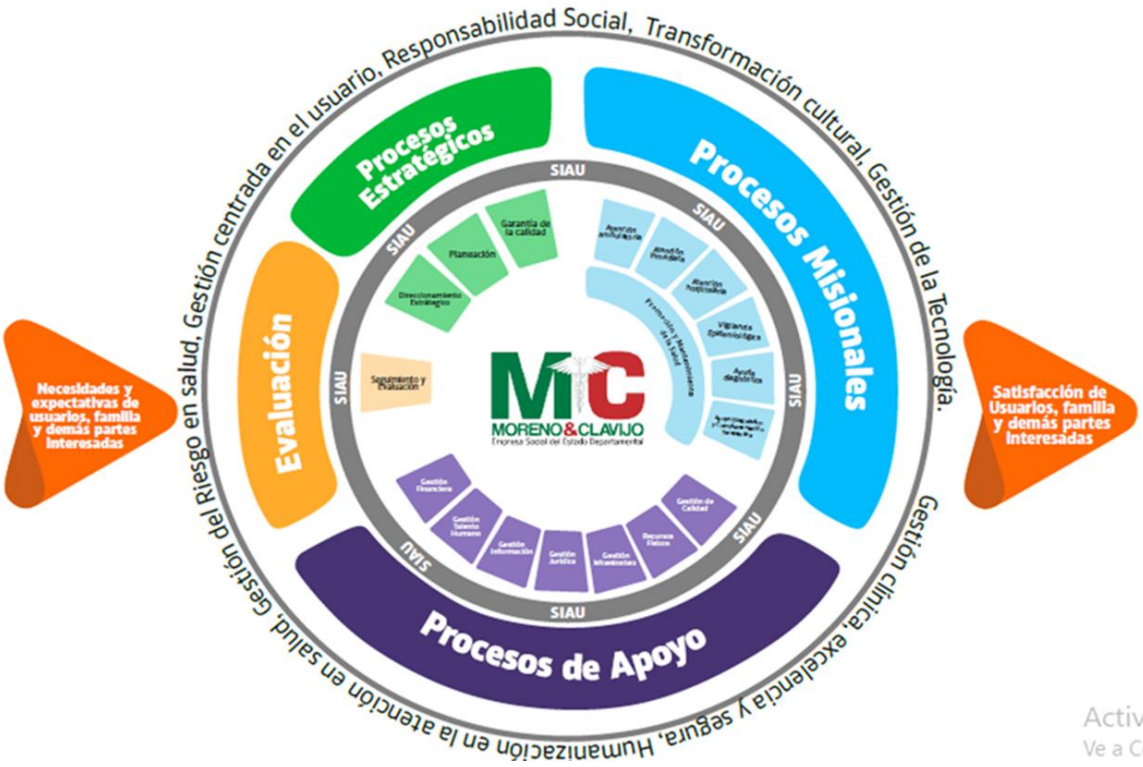
1.3 PRINCIPIOS.

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

1.4 VALORES.

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Justicia
- ✓ Diligencia
- ✓ Resilencia

1.5 MAPA DE PROCESOS.



	PROCESOS MISIONALES	
	PROCESOS	**SUBPROCESO**
1	**Atención Ambulatoria**	Medicina General
		Odontología
		Citología
		Higiene oral
		Nutrición
		Trabajo Social
		Psicología
		Especialidades
2	**Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica**	Laboratorio clínico
		Servicio Farmacéutico
		Terapia Respiratoria
		Fisioterapia
		Imágenes Diagnosticas
3	**Atención Inmediata**	Atención del Parto
		Traslado Asistencial

	PROCESOS DE APOYO	
	PROCESOS	**SUBPROCESO**
1	**Gestion Financiera**	Presupuesto
		Contabilidad
		Tesorería
		Cartera
		Facturación
		Auditoria
2	**Gestion talento humano**	Seguridad y Salud en el Trabajo
3	**Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica**	Sistemas
		Comunicaciones
		Historias clínicas
		Gestion documental
		Sistemas de información
4	**Recurso Físico**	Gestion Ambiental
5	**Gestion de Infraestructura**	Biomédico
		Parque Automotor

2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023. (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.

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, implementando y actualizando de acuerdo a la normatividad vigente.

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 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 4637de 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.

- **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. 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, 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 las actividades del PAAC 2022. Se verificó que los controles establecidos se estuvieran cumpliendo, para garantizarle a la ciudadanía tener acceso a la información de la entidad, asimismo la trasparencia 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:

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	www.esemorenoyclavijo.gov.co/accesoalainformación/plataformaestratégica		33%	33%	0%	0%
	Registros al Sarlaft	Reporte de registros cuando la Supersalud y el Min salud lo solicite	Responsable Sarlaft	Plataforma SARLAFT	Reporte de registros cuando la información se envía mediante correo electrónico cada mes, 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 Aseso de Planeación	Mapa de Riesgos Institucional 2023	Se encuentra actualizado y en página web institucional desde el mes de enero de 2023, sin embargo, se realizó actualización en el mes de marzo 2023 y se cargó en la página web de la entidad		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 www.esemorenoyclavijo.gov.co, en políticas, lineamientos y manuales, de la sección acceso a la información		33%	33%	0%	0%

	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	Se ssocializo el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de medios institucionales establecidos y Reuniones virtuales se publicar en pantallas institucionales, correo electrónico) Página web www.esemorenoyclavijo.gov.co, en políticas, lineamientos y manuales, de la sección acceso a la información y por los correos institucionales		33%	33%	0%	0%
4: Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento al control les de 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 SUIT	Se tiene evidencia en la plataforma SUIT		33%	0%	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 encuentran informes en medio físico en carpeta: Oficios e informes 2023 Igualmente se realiza seguimiento a mapa de riesgos de manera cuatrimestral		33%	33%	0%	0%
Componente 2: Racionalización de Trámites										
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 www.esemorenoyclavijo.gov.co, en la pestaña de mecanismos de contacto.		33%	33%	0%	0%
	Actualizar los trámites publicados en el SUIT	Trámites actualizados y publicados	SIAU Comunicaciones		Se evidencia el cumplimiento a través de la plataforma SUIT que se actualiza mensual mente.		33%	0%	0%	0%
	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 Ruta: PC/Escritorio /carpeta SIAU202/ Reporte mensual- matriz de reporte mensual.		33%	33%	0%	0%

2, Racionalización de trámites institucionales	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	Matriz de reporte mensual de consolidado de PQRSF	Se recomienda realizar seguimiento a los trámites que presentan recurrencia y que ameritan atención oportuna		33%	25%	0%	0%
	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 recomienda realizar identificación de los desplazamientos y costos de los trámites que afectan al usuario en tiempo y economía, que se podrían reducir si se implementan mecanismos de tramites en línea		33%	25%	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 consciencia y encontrar mejoras en soluciones a trámites a todo el equipo de trabajo de la ESE Moreno y Clavijo	SIAU Comunicaciones		Se recomienda gestionar campañas de difusión y/o estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos		33%	25%	0%	0%
	Analizar la viabilidad de software para la creación de una central de las citas	Informe de estudio de proyecto para software de citas médicas	Sistema de la Información Sistemas y tecnología Comunicaciones	Actualmente se cuenta con Call Center para solicitar citas en toda la red hospitalaria	Durante el primer cuatrimestre del 2023 se ha contado con software que permite la integración del call center en todos los hospitales y centros de salud de la red hospitaliza de la ESE		33%	33%	0%	0%

3. Consulta y Divulgación	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	Campañas de divulgación	SIAU Asesor de Planeación Comunicaciones		Desde la sede principal se divulgó los tramites de asignación de citas (call center) a través de redes sociales y página web institucional		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 está 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 **SUIT** Seguimiento cuatrimestral al componente de racionalización de trámites	Control Interno		Se realizó informe de SUIT primer trimestre 2023 Se está realizando seguimiento al primer cuatrimestre 2023		33%	33%	0%	0%
Componente 3: Atención al ciudadano										
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 toda 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 realizo en el mes de abril 2023, como evidencia se encuentra planillas de asistencia y evidencia fotográfica		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		Correos electrónicos enviados desde hospitales y centros de salud a coordinador de sede principal y a profesional de sistemas de información. Se hace de manera trimestral		33%	33%	0%	0%

2. Fortalecimiento de los canales de atención.	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		Se solicitará para el seguimiento del segundo cuatrimestre 2023.		33%	33%	0%	0%
	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 encuentran oficios de convocatorias y actas de reunión de los hospitales: San Lorenzo, San Antonio, Cravo Norte, San Francisco de Fortul, San Juan de Dios.	Se recomienda gestionar asociación de usuarios en los hospitales Pampuri, Centro de salud Pto Jordán y Centro salud Panamá	33%	25%	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 se ha realizado levantamiento de la caracterización de grupos valor	Actualmente se encuentra en mejora la señalización de los diferentes servicios en los hospitales y centros de salud	33%	16%	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	Se cuenta con evidencias fotográficas y planillas de asistencia de la sede principal, hospital Tame, Hospital Fortul, Cravo Norte y Puerto Rondón	Se recomienda realizar capacitación en hospitales y centros de salud, faltantes	33%	33%	0%	0%

	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	Se cuenta con programación para el segundo cuatrimestre del 2023		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		Se hace publicación semestral de informe PQRSF		33%	33%	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		Se cuenta con programación para el segundo cuatrimestre del 2023,		33%	33%	0%	0%
	Publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de Trato digno socializada y publicada	SIAU		Se recomienda gestionar nuevos pendones o avisos de la carta de diez reglas de oro para el trato digno		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 cuenta con plazo hasta el mes de mayo 2023 para realizar la primera capacitación en tema de lenguaje claro	El protocolo de atención al ciudadano se encuentra actualizado al 2022	33%	33%	0%	0%

	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		Fecha límite para realizar evaluación y retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y sus familias, hasta julio de 2023	Se recomienda incluir en el informe de gestión semestral evaluación y retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y sus familias	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		Se ha gestionado el call center y software de asignación de citas, para disminuir tiempos y costos en los usuarios que soliciten servicios, el cual es la queja más recurrente en la red hospitalaria		33%	33%	0%	0%
6. Seguimiento	Evaluar la estrategia a la Atención al Ciudadano	Informe de la evaluación	Control Interno	No evidencia	https://esemorenoyclavijo.gov.co/reportes-de-control-interno/		33%	33%	0%	0%
Componente 4: Rendición de Cuentas										
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Entregar Información de Gestión del periodo a rendir, en lenguaje comprensible al ciudadano requerida para la rendición de cuentas NOTA: la fecha máxima para ubicar esta información es el día 10 del mes de abril.	Publicación del informe de gestión vigencia 2022 página WEB de la ESE Moreno y Clavijo	Asesor de Planeación Comunicaciones	Informe de gestión 2022	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/02/Informe-de-gestion-Anual-2022.pdf		33%	100%	0%	0%
		Publicación de la fecha de la rendición de cuentas publicada en la página web Publicación del informe de gestión vigencia 2022 página WEB de la ESE Moreno y Clavijo	Asesor de Planeación Comunicaciones	Rendición de cuentas	https://esemorenoyclavijo.gov.co/rendicion-de-cuentas/ https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/02/Informe-de-gestion-Anual-2022.pdf		33%	33%	0%	0%

		Resultados de gestión divulgados en medios institucionales (página web, boletines, redes sociales)	Asesor de Planeación Comunicaciones	Resultados de la rendición de cuentas.	Página web www.esemorenoyclavijo.gov.co, en el botón de rendición de cuentas.	Se hará seguimiento una vez se realice la rendición de cuentas en el mes de Junio 2023	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 está realizando para su publicación - 2022	Se hará seguimiento en el transcurso del periodo		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 está realizando para su publicación	Se hará seguimiento en el transcurso del periodo		33%	33%	0%	0%
	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas realizada	Asesor de Planeación Comunicaciones	Se realizará para publicar a partir del 10 de junio	https://esemorenoyclavijo.gov.co/rendicion-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 para fortalecer la participación ciudadana	Asesor de Planeación Comunicaciones	Mecanismos de participación	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/04/Reglamento-Audicencia-Publica-Rendicion-de-Cuentas-Vigencia-2022.pdf		33%	33%	0%	0%

	Otorgar incentivo a la asociación de usuarios con mayor participación en jornada de rendición de cuentas	Reconocimiento no monetario a la asociación de usuarios	SIAU Asesor de Planeación	se está realizando para su publicación - 2022	A la fecha no se ha realizado rendición de cuentas por parte de la ESE		33%	33%	0%	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 2021 y la actividad está programada para el 10 de junio.	Se cuenta con acta de Comité de Gestión y Desempeño con fecha del 09 de marzo de 2023		33%	33%	0%	
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	La actividad se desarrollará en el mes de Junio/2023 una vez se realice la rendición de cuentas de la ESE		33%	33%	0%	
Componente 5: Transparencia y acceso a la información										
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	se está realizando para su publicación / 2022 Evidencia de planillas y fotos	Se realizó en el mes de marzo 2023, se encuentran planillas de asistencia		33%	33%	0%	0%
	Capacitación a **usuarios** de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014.	Realizar 2 Capacitaciones	Sistemas de la información SIAU	se está realizando para su publicación - 2022 Evidencia de planillas y fotos	Hay fecha límite hasta el 31 de agosto 2023	Se recomienda realizar capacitación a usuarios de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014 en fechas establecidas	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	se está realizando para su publicación / 2022 Evidencia de planillas y fotos	Página web www.esemoreno.gov.co		33%	33%	0%	0%
	Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el **SECOP**	Registro en el SECOP del 100% de los contratos	Talento Humano		https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE		33%	33%	0%	0%
	Publicar en la Pág. Web de Transparencia y acceso a la información de las escalas salariales de **funcionarios y contratistas**	Informe de escala salarial publicado	Talento Humano		Sin evidencia	Se recomienda realzar cargue de información solicitada, fecha máx. estipulada: agosto 30/2023	20%	0%	0%	0%
	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el **SIGEP**	Registro en el SIGEP del 100% de las Hojas de Vida	Talento Humano		Se está llevando a cabo el registro del talento humano	Se recomienda realizar cargue del total de los servidores y contratistas. Fecha estipulada: 30 agosto 2023	0%	10%	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		Durante el primer cuatrimestre, el líder de SIAU manifiesta no haber recibido derechos de petición		33%	33%	0%	0%

	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.	Equipo sistemas de información Disco D: SISINFORMACION/solicitud información/Informes solicitudes/2023/Trimestre		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 solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	Informe de gestión trimestral cargado		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		Informe de gestión trimestral cargado		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	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2020/10/RESOLUCION-078-2020.pdf		33%	33%	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	Comunicaciones Gestión Documental	Actualizar el documento	Se encuentra actualizado en https://esemorenoyclavijo.gov.co/pinar-diagnostico/		33%	33%	0%	0%

	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Comunicaciones Gestión Documental	Actualizar el documento	Sin evidencia	Ítem programado para cumplirse en el siguiente seguimiento sep./2023	33%	0%	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		Registro de activos de la información: https://esemorenoyclavijo.gov.co/registro-de-activos-de-informacion/ Indice de información clasificada y reservada: https://esemorenoyclavijo.gov.co/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada/ Esquema de publicación de la información: https://esemorenoyclavijo.gov.co/esquema-de-publicacion-de-informacion/		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 Comunicaciones Planeación		Se cuentan con videos en: https://esemorenoyclavijo.gov.co/derechos-y-deberes-de-los-usuarios/	Se recomienda gestionar videos con información de hábitos de vida saludables	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	Informe de seguimiento	SIAU		Al no existir solitudes de acceso a la información pública, no se generan informes al respecto	Se recomienda a líder del área de SIAU, estar atento a gestionar respuestas de solicitudes de acceso a la información publica en el	33%	33%	0%	0%

	se negó el acceso a la información.					evento que se reciban				
	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		Al no existir solitudes de acceso a la información pública, no se generan informes al respecto		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 **ESE Moreno y Clavijo**	Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Control Interno	Se está realizando el monitoreo y control.	Una vez terminado el informe de seguimiento al componente de transparencia y acceso a la información se publicará en la página web de la entidad, en el siguiente link: https://esemorenoyclavijo.gov.co/reportes-de-control-interno/		33%	33%	0%	0%

2.7 RESULTADOS:

De acuerdo al monitoreo realizado, los resultados acumulados fueron del **90%**, sobre el cumplimiento de las 58 actividades planteadas en el PAAC 2023.

2.8 OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES:

- Se observa la importancia del conocimiento del software 360, que incluya todas las áreas del proceso asistencial, de apoyo y evaluación.
- En el componente 4 se obtuvo un excelente resultado con un 100% de cumplimiento
- Se deben tener en cuenta las actividades que por fecha de cumplimiento se deben verificar más adelante
- Ha mejorado 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 por ende es necesario mejorar los tiempos en la publicación de los informes en las diferentes paginas institucionales de acuerdo a la norma.
- 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.
- Se encuentra actualizado y en página web institucional desde el mes de enero de 2023, sin embargo, se realizó actualización en el mes de marzo 2023 y se cargó en la página web de la entidad
- Se recomienda realizar identificación de los desplazamientos y costos de los trámites que afectan al usuario en tiempo y economía, que se podrían reducir si se implementan mecanismos de tramites en línea
- Se encuentran en página web de la entidad, el trámite: sistemas de asignación de citas. Igualmente se permite por medio de la página web, en el botón PQRS realizar gestiones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

PAULA ANDREA DUARTE LIZARAZO
Asesora Planeación / ESE Moreno y Clavijo