MORENO & CLAVIJO
Empresa Social del Estado Departamental

CONSTRUYENDO FUTURO

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Informe PAAC II Cuatrimestre 2023

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN----------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 ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023 (PAAC -----5
2.1 OBJETIVO GENERAL ----------6
2.2 OBJETIVO ESPECIFICOS ----------6
2.3 ALCANCE. ----------6
2.4 MARCO NORMATIVO ----------6
2.5 METODOLOGIA ----------7
2.6 DESALLO DEL MONITOREO ----------7
2.7 RESULTADO ----------8
2.8 CONCLUSIONES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES----------9

INTRODUCCIÓN

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 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
- ✓ Resiliencia

1.5 MAPA DE PROCESOS.

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: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Segundo componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer componente: Atención al ciudadano
4. Cuarto componente: Rendición de Cuentas
5. Quinto componente: 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.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

➢ 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 Página 7 de 22 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 2023. 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.
✓ SIAU

- ✓ 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:

MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	GPL- FO- 006
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 02
		Página 1 de 1

Periodo de seguimiento: 2do cuatrimestre 2023 — **Fecha Seguimiento: del 4 al 7 de Septiembre 2023**

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	META O ENTREGABLE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES	EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION SEGUIMIENTO 2	EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION TOTAL
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/plataforma estratégica	La Política de Riesgo se actualizó a finales de la vigencia 2022, se encuentra socializada con funcionarios y publicada en la pagina web de la entidad. Se recomienda actualizarla a Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6/Nov 2022	33%	33%
	Registros al Sarlaft	Reporte de registros cuando la Supersalud y el Minsalud lo solicite	Responsable Sarlaft	Plataforma SARLAFT	Se hacen reportes mensualmente mediante sistema de reporte en línea - SIREL, desde la pagina de la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF		33%	33%
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, Subgerencias con acompañamiento de Asesor de Planeación	Mapa de Riesgos Institucional 2023	https://esemorenoyclavijo.gov.co/planes-institucionales/	Se encuentra actualizado y en pagina 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%
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.	https://esemorenoyclavijo.gov.co/planes-institucionales/	Se encuentra publicado el pagina 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%
	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	A la comunidad en general se socializó por medio de la pagina web de la entidad: https://esemorenoyclavijo.gov.co/planes-institucionales/ A funcionarios se socializó por medio de mesas de trabajo, en reuniones presenciales y virtuales	A la comunidad en general se socializó por medio de la pagina web de la entidad y a funcionarios se socializó por medio de mesas de trabajo, en reuniones presenciales y virtuales en el mes de marzo 2023	33%	33%
4:Monitoreo y revisión	Monitorear trimestralmente el cumplimiento de las actividades propuestas para la administración del riesgo de corrupción y retroalimentar a los líderes o apoyos del proceso	Reporte de monitoreo trimestral realizado	Asesor de Planeación	Plataforma SUIT	Se cuenta con reporte de monitoreo de la plataforma SUIT , realizado en el mes de agosto,por parte de la asesora de planeacion		33%	33%
	Realizar seguimiento a los controles 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	Informe de seguimiento	https://esemorenoyclavijo.gov.co	En pagina web se encuentra seguimiento realizado a riesgos de corrupción, con corte a abril 2023. Una terminando este seguimiento se carga a pag web para cumplir con seguimiento del segundo cuatrimestre 2023	33%	33%
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%
						Del 100% de avance para este periodo se seguimeinto se cumplió con un pocentaje de:	**100%**	

Componente 2: Racionalización de Trámites

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	META O ENTREGABLE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES	EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION SEGUIMIENTO 2	EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION TOTAL

1. Actualizar, Socializar y Publicar Trámites	Actualizar, socializar y publicar los enlaces de trámites en el sitio web	Trámites actualizados y publicados	SIAU Comunicaciones	Publicaciones realizadas en temas: política de humanización, Manual actualizado de SIAU, actualizado código QR	https://esemorenoyclavijo.gov.co/tramites-y-servicios/	Se encuentran en pagina web de la entidad, el trámite: sistemas de asignación de citas. Igualmente se permite por medio de la pagina web, en el botón PQRS realizar gestiones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se recomienda actualizacion de Manual SIAU a CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 /22-06-2023 de la Supersalud	33%	33%
	Actualizar los trámites publicados en el SUIT	Trámites actualizados y publicados	SIAU Comunicaciones	Trámites en SUIT sin actualizar	Sin embargo se cumple con alimentación mensual del SUIT, No se ha actualizado el inventario de tramites en ésta plataforma.	Se recomienda continuar con al gestion de inventarios de trámites registrados en plataforma SUIT. Así mismo solicitar Capacitación al DAFP- para el manejo y actualizacion de la plataforma SUIT	33%	33%
	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	Matriz de reporte mensual de Consolidado de PQRSF	Ruta : PC/Escritorio/2023/ /informesmensualsiau	Se recibe mensualmente base da datos, de parte de líderes de hospitales y centros de salud de la red hospitalaria, el cual permite identificar las PQRSDF mas comunes	33%	33%
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	Identificación de los trámites y gestión de soluciones para racionalización de trámites	Matriz de reporte mensual de consolidado de PQRSF	Se recomienda continuar con gestion y actualizacion de inventarios de trámites registrados en plataforma SUIT. Así mismo se recomienda realizar seguimiento a los trámites que presentan recurrencia y que ameritan atención oportuna	33%	33%
	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	Identificación de los desplazamientos y costos de tramites que afectan al usuario	Matriz de reporte mensual de consolidado de PQRSF	Se recomienda implementar mecanismo que permita cuantificar los desplazamientos y costos de los trámites que benefician al usuario y que se podrían reducir si se implementan mas tramites en linea	20%	20%
	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	Socializaciones para hacer consciencia y encontrar mejoras en soluciones a trámites a todo el equipo de trabajo	Actualmente se realizan encuestas de satisfacción	Se recomienda gestionar campañas de difusión y/o estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos	20%	20%
	Analizar la viabilidad de software para la creación de una central del citas	Informe de estudio de proyecto para software de citas médicas	Sistemas 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%
3. Consulta y Divulgación	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	Campañas de divulgación realizada	SIAU Asesor de Planeación Comunicaciones	https://esemorenoyclavijo.gov.co/call-center-ese-moreno-y-clavijo/ https://www.facebook.com/morenoyclavijo/?locale=es_LA	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%
	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 se realiza mensual	SIAU Sistemas de Información	Formato de encuestas de satisfacción del usuario - GAU-FO-001 Versión 03	En los hospitales y centros de salud de la ESE se aplican muestras de satisfacción del usuario de manera aleatoria constantemente		33%	33%
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	Informe seguimiento SUIT segundo cuatrimestre 2023	Se cuenta con informe de seguimiento del SUIT, con corte a agosto 2023		33%	33%
						Del 100% de avance para este periodo se seguimeinto se cumplió con un pocentaje de:	92%	

Componente 3: Atención al ciudadano							EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	META O ENTREGABLE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO 2	TOTAL

1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Capacitar a todo el personal de la Red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo sobre lo que significa SIAU	Inducción y reinducción 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 realizó inducción y reinducción al personal de la entidad	Se realizo en el mes de abril 2023, como evidencia se encuentra planillas de asistencia y evidencia fotográfica.	Igualmente, se ha hecho reinduccion en los hospitales y centros de salud. Se evidencia que por medio de induccion al personal nuevo de la entidad, se tratan temas como: Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Principios y Valores Institucionales, Políticas Institucionales y Código de Integridad, derechos y Deberes del Usuario, Programa de Humanización, PQRSDF	33%	33%
	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 realiza reporte y trimestral informe tipo 3-Encuestas Res. 256	Correos electrónicos enviados desde hospitales y centros de salud a coordinador de SIAU de la sede principal y a profesional de sistemas de información. Se hace de manera trimestral en cada vigencia.		33%	33%
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	Informe de PQRS semestral	Se cuenta con informe semestral de PQRSDF		33%	33%
	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	SIAU Comunicaciones	Se realizó campañas en los hospitales y centros de salud de la red hospitalaria	Se encuentran oficios de convocatorias y actas de reunión de los hospitales: San Lorenzo,Pampuri, San Antonio, Cravo Norte, San Francisco de Fortul, San Juan de Dios	Se recomienda gestionar asociación de usuarios en los hospitales y centros de salud que hacen falta: Panamá y Pto Jordan	25%	25%
	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	Caracterización de grupos de valor Señalización institucional de acceso a los usuarios a los diferentes servicios	Se realizó levantamiento de caracterización de grupos valor de la entidad en el mes de agosto/2023 En cada hospital y centro de salud de la red de la ESE, se fortaleció la señalización de las respectivas áreas, con el fin de mejorar el acceso de los usuarios en cada centro hospitalario		33%	33%
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	En este seguimeinto se evidencia capacitación realizada a servidores y contratistas de los hospitales y centros de salud	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%
	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	Capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano (Cultura del servicio), comunicación asertiva y lenguaje simple.	Se cuenta con programación en Cultura Organizacional, Clima Laboral, Trabajo en Equipo, Servicio al Ciudadano.		33%	33%
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	https://esemorenoyclavijo.gov.co/reportes-de-control-interno/		33%	33%
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos a los derechos de los ciudadanos.	Campañas con responsabilidades de los servidores en los derechos de los usuarios	SIAU	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos a los derechos de los ciudadanos.	Se realizan socializaciones con el fin de sensibilizar a los servidores en los derechos y deberes de los usuarios		33%	33%
	Publicar en los canales de atención la carta de diez reglas de oro para el trato digno	Carta de Trato digno socializada y publicada	SIAU	Gestionar publicación de carta de diez reglas de oro para el trato digno	Se cuenta con la carta de diez reglas de oro para el trato digno al usuario		33%	33%
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	Capacitaciones en Atención al ciudadano y lenguaje claro a los servidores de la entidad	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 a enero de 2023, sin embargo se recomiendda actualizarlo según Circular Ext. 20231510000000010-5 de 2023 22-06-2023 de la Supersalud	33%	33%
	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	Evaluación y retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y sus familias	Se realizan encuestas de satisfacción de los usuarios y sus familias, de manera periodica		33%	33%

	Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas.	Implementar las acciones de mejora según evaluación en toda la red hospitalaria .	SIAU	Implementar acciones de mejora según evaluación de encuestas en toda la red hospitalaria	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 mas recurrente en la red hospitalaria	Se recomienda continuar las mejoras en la institución respecto a la implementación de acciones para satisfacción de los usuarios de la ESE	33%	33%
6. Seguimiento	Evaluar la estrategia a la Atención al Ciudadano	Informe de la evaluación	Control Interno	Semestralmente CI realiza informe de PQRS con respectivas recomendaciones	https://esemorenoyclavijo.gov.co/reportes-de-control-interno/		33%	33%
						Del 100% de avance para este periodo se seguimeinto se cumplió con un pocentaje de:	**98%**	

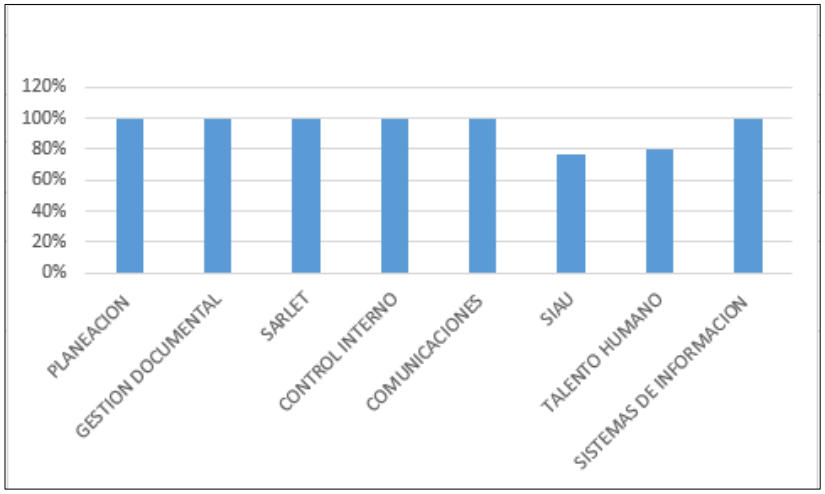
Componente 4: Rendición de Cuentas							EQUIVALENCIA /AVANCE DE GESTION	
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDAD**	**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**META O ENTREGABLE**	**EVIDENCIA**	**OBSERVACIONES**	**SEGUIMIENTO 2**	**TOTAL**
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Entregar Información de Gestión 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 publicado en la pagina web institucional	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/02/Informe-de-gestion-Anual-2022.pdf		33%	100%
		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	Se realizó la publicación de la fecha de la rendición de cuentas en la pagina web y pagina Facebook institucional Se realizo publicación de informe de gestión vigencia 2022	https://esemorenoyclavijo.gov.co/rendicion-de-cuentas/ https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/02/Informe-de-gestion-Anual-2022.pdf	Se envió archivo de reporte 2022GT003 con información de rendición de cuentas a supersalud	33%	33%
		Resultados de gestión divulgados en medios institucionales (página web, boletines, redes sociales)	Asesor de Planeación Comunicaciones	Resultados de la rendición de cuentas.	Pagina web www.esemorenoyclavijo.gov.co, en el botón de rendición de cuentas.		33%	33%
	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	Invitaciones enviadas de manera virtual y presencial a las partes interesadas	La invitacion para la audiencia publica de la vigencia 2022, se realizó por medio de correos electronicos, publicación en la pagina web, publicación en facebook institucional e invitaciones de forma fisica a diferentes partes interesadas		33%	33%
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	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	Se dispuso del link https://esemorenoyclavijo.gov.co/participacion-en-la-formulacion-de-politica/ con el fin de recibir preguntas previas relacionadas a la rendicion de cuentas y el formato fisico de participacion de la audiencia publica, con el fin entregar en medio fisico en la oficina de SIAU o enviar al correo electronico de SIAU		33%	33%
	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas realizada	Asesor de Planeación Comunicaciones	Se tiene asignada rendición de cuentas para el día 22 de Junio de 2023	https://esemorenoyclavijo.gov.co/rendicion-de-cuentas/	Se dio fiel cumplimiento a este importante actividad para la entidad	33%	33%
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 informados en pagina web institucional	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/04/Reglamento-Audicencia-Publica-Rendicion-de-Cuentas-Vigencia-2022.pdf	https://esemorenoyclavijo.gov.co/rendicion-de-cuentas/	33%	33%
	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	Entrega de reconocimiento no monetario a la asociación de usuarios	El dia 22 de junio, en rendicion de cuentas de vigencia 2022, se entregó a los principales miembros de la asociacion de usuarios un diploma en reconocimiento a su trabajo desinteresado en pro de nuestros usuarios	Se entregó reconocimeinto a las asociaciones de: Tame, Arauquita y Fortul	33%	33%
	Realizar socialización con el subproceso de talento humano para interiorizar el proceso de rendición de cuentas	Realizar socialización	Talento Humano Asesor de Planeación	Socialización con el objetivo de conocer el proceso de rendición de cuentas en comité de desempeño de la entidad	Se cuenta con acta de Comité de Gestión y Desempeño con fecha del 09 de Marzo de 2023		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	Informes de Rendición de cuentas	La actividad se encuentra evaluada en informe: https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/07/INFORME-DE-EVALUACION-RENDICION-DE-CUENTAS-2022.pdf		33%	33%
						Del 100% de avance para este periodo se seguimeinto se cumplió con un pocentaje de:	**100%**	

4. Criterio diferencial de accesibilidad	Elaborar **videos con información de hábitos de vida saludables**, trato humanizado y deberes y derechos de los usuarios	6 Videos 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	Videos 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	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%
5. Monitoreo de acceso a la información	Registrar solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la fecha y 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	Hasta la fecha de seguimiento no se han realizado solicitudes de acceso a la información pública	Al no existir solitudes de acceso a la información publica, no se generan informes al respecto	Se recomienda a lider del área de SIAU, estar atento a gestionar respuestas de solicitudes de acceso a la información publica en el evento que se reciban	33%	33%
	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	Hasta la fecha de seguimiento no se han realizado solicitudes de acceso a la información pública	Al no existir solitudes de acceso a la información publica, no se generan informes al respecto	Se recomienda a lider del área de SIAU, estar atento a gestionar respuestas de solicitudes de acceso a la información publica en el evento que se reciban	33%	33%
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 encuentra informe de seguimiento a PAAC publicado	Link: https://esemorenoyclavijo.gov.co/reportes-de-control-interno/		33%	33%
						Del 100% de avance para este periodo se seguimeinto se cumplió con un pocentaje de:	98%	

	pinar							
2. Lineamientos de transparencia pasiva	Gestionar la respuesta a derechos de petición en los términos establecidos en la norma	Esquema de publicación de la información actualizado	SIAU Sistemas de la información	Se gestionaron las respuestas oportunas a los derechos de peticion presentados en el cuatrimestre	Equipo Sistemas de Informacion: solicitudes de informacion/2023	Durante el segundo cuatrimestre, los lideres de SIAU y Sistemas de Informacion manifiestan no haber recibido derechos de petición	33%	33%
	Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente	Informe de seguimiento	Sistemas de Información	En el periodo evaluado se realizó informe pertinente y se envió al área de Planeación para consolidar informe de gestión 2do. trimestre 2023	Equipo sistemas de información Disco D: SISINFORMACION/solicitud información/Informes solicitudes/2023/Trimestre		33%	33%
	Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	Informe de seguimiento	Sistemas de Información	En el periodo evaluado se realizó informe pertinente y se envió al área de Planeación para consolidar informe de gestión 2do. trimestre 2023	Informe de gestión trimestral cargado		33%	33%
	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	En el periodo evaluado se realizó informe pertinente y se envió al área de Planeación para consolidar informe de gestión 2do. trimestre 2023	Informe de gestión trimestral cargado		33%	33%
	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	Resolución 078/2020 Acto administrativo costos de reproducción	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2020/10/RESOLUCION-078-2020.pdf		33%	33%
3. Instrumentos de gestión de la información	Revisar el listado de información clasificada y reservada y la tabla de control de acceso	Indice de información clasificada y reservada actualizado, adoptado y publicado	Comunicaciones Gestión Documental	Se encuentra dentro del PINAR para la vigencia 2023	Se encuentra actualizado en https://esemorenoyclavijo.gov.co/pinar-diagnostico/		33%	33%
	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	Comunicaciones Gestión Documental	Se encuentra esquema de informacion actualizado en agosto 2023	https://esemorenoyclavijo.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/RESOLUCION-180-DEL-2023_0001-1.pdf https://esemorenoyclavijo.gov.co/esquema-de-publicacion-de-informacion/		33%	33%
	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	Lider de Gestión Documental	Se encuentra la publicación del índice Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública	Esquema de publicación de la información: https://esemorenoyclavijo.gov.co/esquema-de-publicacion-de-informacion/		33%	33%

2.7 RESULTADO

De acuerdo al monitoreo realizado, los resultados acumulados fueron del 95%, sobre el cumplimiento de las 59 actividades planteadas en el PAAC 2023.



CONCLUSIONES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se observa que, dentro de este cuatrimestre, se dio cumplimiento a los compromisos plasmados dentro de los cinco componentes del PAAC, como son Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Atención al ciudadano, Rendición de Cuentas, Transparencia y acceso a la información, observándose el compromiso por parte de los líderes del proceso, según resultado obtenido por Monitoreo realizado.

2. Es necesario mantener una trazabilidad desde el área SIAU, a todas las actividades concernientes a la comunicación directa con el ciudadano con la simplificación y racionalización de los trámites, a través de los mecanismos SIAU.

PAULA ANDREA DUARTE LIZARAZO
Asesora de Planeación / ESE Moreno y Clavijo

Proyecto: Nelly Márquez Cantor / Apoyo (Gestión Planeación)