

Tunja,

Doctor

**YAMIT NOE HURTADO NEIRA**

Gerente

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**

Ciudad

**Ref. Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano III cuatrimestre 2020.**

Cordial saludo Dr. Yamit

En cumplimiento a la Ley 87/1993, a la ley 1474/2011 y de conformidad con las funciones legales y de planeación de esta oficina, adjunto envío informe de seguimiento a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al III cuatrimestre 2020.

Atentamente,




**LUZ DARY MORENO GUERRERO**

Asesora Control Interno

E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja

Anexo Informe 5 folios.

C.C Subgerencias, y procesos responsables.



E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA  
GERENCIA

Recibido por William Gaterrez  
Hora 09:00 - 15  
Mes Enero 2021



Carrera 11 No. 27-27  
Tunja - Boyacá - Colombia



6-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co  
e-mail: Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Tunja, 08 de enero de 2021

Doctor

**YAMIT NOE HURTADO NEIRA**

Gerente

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA**

Ciudad

**Ref.** Informe de seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano "UNA POLITICA DE CERO CORRUPCION" (Resolución interna 038 de 2020.), tercer cuatrimestre.

Respetado Doctor:

A continuación, le presento el informe de la referencia.

### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento al desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y generar las observaciones a que haya lugar, para el mejoramiento continuo del mismo.

### **ALCANCES DE LA AUDITORIA**

Verificación del cumplimiento de las acciones suscritas teniendo en cuenta el cronograma propuesto para el cumplimiento al plan anticorrupción.

### **AREAS INVOLUCRADAS**

Subgerencias, Desarrollo de Servicios, calidad, SIAU, TICS, procesos involucrados y planeación.

### **METODOLOGÍA**

Preparar y elaborar papeles de trabajo, recolectar, tabular, analizar y verificar la información con los responsables de procesar la información.

### **SOPORTES DE LA AUDITORIA**

- ✓ Tablas de retención documental de los procesos involucrados.
- ✓ Ley 1474 de 2011 (por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.) y Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ✓ Resolución interna 038 de 2020 por la cual se actualiza el plan anticorrupción y atención al ciudadano "UNA POLITICA DE CERO CORRUPCION".
- ✓ Página WEB de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

## RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO:

La E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja adopta el plan anticorrupción y atención al ciudadano mediante resolución interna 038 de 2020, acogiendo los lineamientos generales emanados por la ley y normatividad vigente.

En términos generales y a la fecha de corte del presente informe se refleja el siguiente resultado en cada uno de los componentes del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Para la identificación de los riesgos de corrupción a que está expuesto el Hospital San Rafael de Tunja se aplicaron los siguientes lineamientos generales:

### Componente I: Riesgos de corrupción y acciones de manejo

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				2020				2021	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO		
Política de Administración de Riesgos	Realizar sensibilización de la política de administración del riesgo informando sobre su importancia y aspectos más representativos.	Política socializada	Asesor Administrativo de Planeación y calidad						100%	Se evidencia socialización de la política de administración de riesgos en el mes de mayo a través de Boletín institucional enviado por correo electrónico y publicación en wallpaper institucional.
	Realizar encuesta de percepción en materia de corrupción y transparencia, a través de redes sociales.	Resultados encuesta	Lider Comunicaciones						0%	No se realizó la actividad
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar los mapas de riesgos de corrupción según la metodología establecida.	Mapas de riesgos de corrupción Consolidados	Asesor Administrativo de Planeación y calidad						100%	Se evidencia la consolidación de los mapas de riesgos de corrupción por parte de la oficina de planeación,

Consulta y divulgación	Divulgar los mapas de riesgo tanto en la intranet como en la pagina web	Mapa de riesgos corrupción socializado	Administrador Pagina Web Lider procesos						100%	Se evidencia en la pagina web los mapas de riesgos de corrupción y en calidad_info
Monitoreo y Revisión	Efectuar seguimiento y monitoreo a los riesgos de corrupción y presentar resultados en comité de control interno y calidad	Acta de comité	Asesor Administrativo de Planeación y calidad						100%	Se evidencia en acta de comité de control interno y calidad el monitoreo efectuado por el área de planeación a los riesgos de corrupción
Seguimiento	Realizar evaluación independiente a los mapas de riesgos anticorrupción de la entidad.	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno						100%	Se evidencia informe por parte de la oficina de control interno a los mapas de riesgos de corrupción del primer cuatrimestre.
<b>TOTAL DE AVANCE:</b>									<b>83%</b>	

## Componente II: Estrategias Anti trámites

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				2020				% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CI
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
1. PREPARACIÓN	Socialización de Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración	Acta de Socialización	Líder Gobierno Digital					100%	Se evidencia acta de socialización del decreto 2106 a los líderes de los trámites.

	pública* a líderes de tramites								
2. RECOPIACIÓN DE INFORMACION GENERAL	Solicitar por correo electrónico a los Responsables de cada Tramite la revisión mediante Formato S-F-30 GESTIÓN DE RACIONALIZACIÓN - TRÁMITE U OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR RACIONALIZAR	Formato S-F-30 Diligenciado	Líder Gobierno Digital, Responsables de Tramites				100%		Se evidencia correo electrónico enviado a los responsables de los tramites del formato S-F-30 GESTIÓN DE RACIONALIZACIÓN - TRÁMITE U OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR RACIONALIZAR
3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	Revisar los tramites susceptibles a racionalizar	Acta de Comité de Gobierno Digital	Líder Gobierno Digital, Responsables de Tramites				100%		Se evidencia en acta de comité de gobierno digital la racionalización del trámite de laboratorio clínico
	Socializar que es un OPA, e identificar en la institución según los lineamientos definidos por la función pública	Correo electrónico	Líder Gobierno Digital				0%		No se presentó soportes de la actividad
4. FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO Y DEL TRÁMITE	Actualización de Tramites en SUIT producto de la revisión	Tramites Actualizados en el SUIT	Líder Gobierno Digital				100%		Se evidencia en el SUIT la racionalización del tramite
5. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO	Monitoreo y Seguimiento de manera coordinada con la Oficina de Planeación y Control Interno	Seguimiento y Monitoreo Evidenciado en el SUIT	Asesor de Planeación, Asesora de Control Interno				0%		Los términos programados en el plan anticorrupción no corresponden a los términos de seguimiento del SUIT, por tal motivo cuando se procede hacer el seguimiento en plataforma no permite realizarlos, se

6. EVALUACIÓN Y CICLO	Analizar todo el ciclo de Racionalización realizado.	Informe del ciclo de Racionalización de Tramites	Líder Gobierno Digital							recomienda alinear los términos planeados con los términos establecidos en el SUET.
										Se evidencia informe de ciclo de racionalización de trámites, donde se analiza la situación por la cual no se efectuó el ciclo completo para que no se vuelva a presentar.
<b>TOTAL DE AVANCE</b>									<b>71%</b>	

**Componente III: Rendición de cuentas.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				CRONOGRAMA					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				2020					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CI
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Identificar y analizar todos los insumos requeridos para asegurar la rendición pública de cuentas,	Informe plan de desarrollo, Informe plan de Gestión.	Asesor Desarrollo De Servicios Asesor de Planeación					100%	Se evidencia los informes de plan de desarrollo y plan de gestión requeridos para la rendición de cuentas
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Identificar y analizar todos los insumos requeridos para asegurar la rendición pública de cuentas,	Formato publicado en página web Socialización en medios de amplia circulación	Administrador Página WEB Líder Comunicaciones					100%	Se evidencia publicado en página web todos los insumos interno y externos para la ejecución de la rendición de cuentas,
	Desarrollar la audiencia pública de rendición de cuentas según los lineamientos definidos	Acta e Informe de rendición de cuentas	Asesor Desarrollo De Servicios					100%	Se evidencia informe de rendición de cuentas publicado en página web, queda pendiente el acta de rendición de cuentas, que por norma se puede publicar 15 días después de realizada la

	Publicar acta publica de rendición de cuentas según el marco legal vigente.	Acta de rendición de cuentas publicada	Administrador Página WEB					100%	Se evidencia acta de rendición de cuentas publicada en página web
	Realizar medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas	Tabulación Encuesta de satisfacción	Líder Comunicaciones					0%	No se realizó informe de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuenta, no se tienen encuestas diligenciadas
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicar los informes de gestión y de rendición de cuentas en los distintos canales de comunicación que dispone el hospital.	Acta de rendición de cuentas publicada en página web	Administrador Página WEB					100%	Se evidencia informe de rendición de cuentas publicado en página web
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas frente a los mecanismos de participación ciudadana	Informe cumplimiento	Asesor de Control interno					100%	Se evidencia informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas por parte de la oficina de control interno.
<b>TOTAL DE AVANCE</b>								<b>86%</b>	

#### Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				CRONOGRAMA				% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CI
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				2020					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Presentar ante Gerencia iniciativas que ayuden a mejorar y fortalecer el servicio al ciudadano.	Propuesta	LIDER SIAU					0%	No se tiene gestión de la acción.

Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir en los programas institucionales Cuento con San Rafael del Hospital Universitario San Rafael de Tunja, pautas o mensajes fijos que ilustren mecanismo de asignación de citas	Mensajes de Radio Emisora UPTC radio 104.1 Emisora gobernación 95.6 Mensajes Televisión Telesantiago A través de todos sus canales de difusión	INTERVENTOR CONSULTA EXTERNA, COMUNICACIONES				0%	Por la emergencia sanitaria COVID-19, no se realizaron contratos con las empresas de radio y televisión para realizar los programas de cuenta con San Rafael de Tunja
Talento Humano	Continuar con la implementación del proyecto de certificación de competencias desarrollado por el SENA.	Certificación Competencias	PSICOLOGO ORGANIZACIONAL TALENTO HUMANO				100%	En el mes de febrero de inicio la inscripción y curso de Norma a evaluar Orientar personas según normativa de salud 230101266, sin embargo por la emergencia sanitaria COVID-19 no se pudo dar continuidad, razón por la cual en el mes de agosto se reanudo el curso de certificación el cual se encuentra en curso para 63 funcionarios asistenciales.
Normativo y procedimental	Actualizar el manual de atención al ciudadano SIAU-M-01 SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO para fortalecer la implementación del MIPG en lo relacionado con la política de atención al ciudadano.	Manual actualizado	LIDER SIAU				0%	Se evidencia que la última actualización del manual de atención al ciudadano SIAU-M-01 SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO, se realizó el 12 de marzo de 2017
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar la medición de percepción de los usuarios con la atención prestada en la institución	Informe de percepción	LIDER SIAU				100%	Se evidencia informe de percepción del segundo trimestre en el cual se realizó encuestas de satisfacción a los usuarios por cada uno de los servicios, y se observa un resultado del 98%, de satisfacción.  El servicio con menor porcentaje de satisfacción



										es sexto norte con 77% y el más alto es salas de cirugía con 96%.
TOTAL DE AVANCE									40%	

**COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso a Información Pública.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				CRONOGRAMA				% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CI
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso a Información Pública.				2020					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar la matriz de estándares de publicación según la periodicidad que aplique para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014.	% cumplimiento estándares de publicación	Administrador Pagina Web					87%	Se evidencia el 87% de cumplimiento de la matriz de estándares de publicación
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Realizar reporte de PQRS en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	Informe publicado en página web	Líder Jurídica Líder SIAU					100%	Se evidencia publicada en página web el Informe del primer trimestre de 2020 correspondiente al reporte de PQRS
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de información (Registro de activos de la información, índice de información clasificada y de reserva legal).	Registro de activos de información actualizado	Líder Gestión Documental					100%	Se evidencia la actualización de los instrumentos de gestión de información. GD-F-16, Índice de información clasificada y de reserva legal. GD-F-17 registro de activos de información
	Publicar en formato Excel en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública" los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014	Publicación formato en página web	Administrador Pagina Web						100%
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Rediseñar página web para fortalecer criterios de accesibilidad.	Página web rediseñada	Coordinador Sistemas. Administrador					0%	No se ha realizado el rediseño de la página web.

			Página Web						
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento de la correspondencia de la entidad y compararla frente a la vigencia anterior.	Informe	Lider Gestión Documental					100%	Se evidencia informe de seguimiento a correspondencia.  Se observa que para el año 2020 se han disminuido los envíos y las devoluciones se han aumentado frente al año 2019; así, por ejemplo en el mes de abril se disminuyeron los envíos en un 47,52% y se aumentaron las devoluciones en un 56,52%, tendencia que se evidencia en los meses posteriores.
<b>TOTAL DE AVANCE</b>								<b>81%</b>	

### CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO FECHA SEGUIMIENTO: 30 DICIEMBRE DE 2020	
ANEXO 1- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ACTUALIZACIÓN	83%
ANEXO 2 - TRAMITES	71%
ANEXO 3 - RENDICION DE CUENTAS	86%
ANEXO 4 - ATENCION AL CIUDANO	40%
ANEXO 5 - TRANSPARENCIA Y ACCESO AL INFORMACION PUBLICA	81%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>72%</b>

Se evidencia un cumplimiento general del 72% de las actividades proyectadas del plan anticorrupción del tercer cuatrimestre, una calificación baja respecto a la meta establecida para la vigencia, se debe analizar las causas y tomar acciones de fondo para evitar que se vuelva a presentar esta situación en la vigencia futura.

## OBSERVACIONES GENERALES

- Aplicar por parte de los responsables de cada proceso, la cultura del autocontrol, en el cumplimiento de las actividades propuestas.
- Fortalecer el seguimiento y trazabilidad de la segunda línea de defensa con el fin de evitar incumplimiento en las acciones programadas.
- Desarrollar dentro del Plan Anticorrupción todos los lineamientos establecidos en la Metodología "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", teniendo en cuenta que en el presente plan no se desarrolla el Sexto Componente: Iniciativas Adicionales.
- Continuar con la observancia y cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano "UNA POLITICA DE CERO CORRUPCION" para la vigencia futura.

Cordial Saludo,



**LUZ DARY GUERRERO MORENO**  
Asesora de Control Interno  
ESE Hospital San Rafael de Tunja

Proyecto: Dorisol Pamplona Vanegas/Revisó: Luz Dary Guerrero Moreno  
Copia: Vía Outlook a los procesos involucrados