



MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE  
BOYACA

2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION

ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES

MECI

PERIODO EVALUADO

01/05/2018 AL  
30/08/2018

FECHA

10/09/2018



Academy Artworks

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b> <b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b> <b>10/09/2018</b>

### 1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El presente informe tiene por objetivo revisar el seguimiento y control sobre las acciones desarrolladas por el Centro de Salud – las Mercedes del Centro de Salud las Mercedes de Caldas, definidas en el plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2018, de acuerdo a lo establecido en el marco normativo de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las oficinas de control interno la responsabilidad de hacer seguimientos a la elaboración y evaluación de la estrategia Anticorrupción y atención al ciudadano, con corte 30 de Agosto de 2018.

### 2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Seguimiento y control a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano con corte 30 de agosto de 2018.

### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los documentos tenidos en cuenta para el respectivo análisis y evaluación fueron:

**Ley 87 de 1993.** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones,”

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>			
		<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
				<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

**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.”

**Artículo 9°.** Reportes del responsable de control interno. Modifíquese el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, que quedará así: El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en una entidad de la rama ejecutiva del orden nacional será un servidor público de libre nombramiento y remoción, designado por el Presidente de la República. Modificado por el art. 231, Decreto Nacional 019 de 2012. Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.

**Art. 73:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		MECI	PERIODO EVALUADO	01/05/2018 AL 30/08/2018
			FECHA	10/09/2018

**Decreto 2641 Por el cual se reglamenta los Art. 73 y 76 de la ley 1474, establece en su Art. 7** que todas las entidades deberá publicar en medio de acceso fácil acceso al ciudadano su plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

**Decreto 2482 de 2012** “Por el cual establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión, en su artículo 3 literal b describe del plan anticorrupción y atención al ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, como medios para la activa participación ciudadana, en desarrollo a la política relacionada con “la transparencia, participación y servicio al ciudadano”.

**Directiva presidencia 009 de 1999.** Por el cual se establecen los Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción. Otras disposiciones legales, Ley 962 de 2005, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, decreto 1083 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 943 de 2014,

#### **4. METODOLOGÍA**

1. Solicitud de información a la Gerencia de la entidad encargada de direccionar las acciones del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano”
2. Verificación de la publicación realizada en la página web
3. Verificar el seguimiento a las estrategias contempladas en el documento
4. Revisión de los procesos de elaboración a través de medios participativos y la respectiva comunicación una vez consolidados el documento

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

5. Evaluación del proceso proyectado en el documento y evaluación de acuerdo a la Guía emitida por el DAFP capítulo VII

6. Revisión de los documentos emitidos por la oficina de control interno.

## **5. DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE CADA UNO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

### **5.1 GENERALIDADES**

El documento presenta una estructura adecuada, de conformidad con lo establecido en la guía “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano –versión 2- 2015” emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-.

Así mismo de acuerdo a lo observado en el documento, en su primera parte requiere que el marco normativo contemple la estructura normativa emitida durante el 2014 y 2015 el cual presenta lineamientos frente al actuar de la institución pública y puntualmente describe obligaciones que requieren ser conocidas por cada uno de los responsables y/o líderes de los diferentes componentes y que sean referentes de acción por parte de la gerencia de la entidad ; algunas normas marco de este proceso son; Decreto 943 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 1649 de 2014 y Ley 1755 de 2015. El cual requiere incluirse dentro del marco normativo.

Así mismo, dentro del Plan Estratégico se debe referenciar los últimos documentos adoptados por la entidad, especialmente los valores institucionales, principios y el objetivo institucional, que de acuerdo al documento expuesto no son concordantes.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b> <b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b> <b>10/09/2018</b>

Dentro de los objetivos específicos el numeral 4 Establece el diseñar una política y/o manual de atención al ciudadano, pero cabe resaltar que la entidad cuenta con un documento de atención al ciudadano, que requiere ser tenido en cuenta y partiendo de ello realizar los respectivos ajustes y/o modificaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, pongo en consideración la revisión del documento a fin de armonizarlo con los lineamientos actuales con los que cuenta la entidad generando efectivos procesos de mejora que se reviertan en un mejor que hacer institucional.

De igual manera la política de Riesgos manejada por la entidad, a la fecha no ha surtido modificación, pero que de acuerdo a mi criterio demanda una revisión juiciosa por parte del equipo que conforma la alta dirección a fin de marcar un norte frente a la identificación de riesgos.

#### **5. PUBLICACION DEL DOCUMENTO**

En observancia de la ley 1712 de 2014, la ESE Centro de Salud las Mercedes dio cumplimiento a la publicación en su sitio web del Plan anticorrupción 2018.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>
	<b>FECHA</b>		<b>10/09/2018</b>

## 6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

### 6.2.1 COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN-

De conformidad con la Guía de evaluación del Plan Anticorrupción emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, realizando en primera instancia evaluación de las actividades propuestas por la administración a fin de dar cumplimiento a cada uno de los subcomponentes adscritos al proceso Este componente tiene como objeto generar una acción integral para poder identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, por lo cual es necesario que la administración desarrolle un proceso participativo en la identificación de estos hechos a fin de identificar los controles y acciones que sean efectivos para la entidad.

Dentro de este proceso, se observa que se requiere la incorporación de indicadores a fin de facilitar la tarea de evaluación sobre lo propuesto por los líderes de cada uno de los procesos manejados por la entidad.

Así mismo, la administración a través del liderazgo de la oficina de Planeación y servicios públicos ha liderado una ardua labor en la consolidación de los mapas de riesgos de cada uno de las áreas misionales, estratégicas y de apoyo que componen la entidad, pero existe una debilidad frente al conocimiento y manejo de este proceso, el cual debe ser surtida a través del Plan de capacitaciones, con el objeto de tener clara el diseño, identificación, implementación de mapas de riesgos.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>
<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>				

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO SEGUIMIENTO  
CENTRO DE SALUD LAS MERCEDESDE CALDAS  
01 MAYO 2018 AL 30 AGOSTO 2018**

**GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MATRIZ DE RIESGOS**

COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA		ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCION	1.1.	Realizar 2 socializaciones sobre la actualización hecha al mecí institucional	1	70	Se ha desarrollado una socialización sobre la normatividad actual para MECI- FURAP
	1.2	Realizar 3 capacitaciones en temas anticorrupción al talento humano	1	70	Se realizó la primera capacitación del Plan Anticorrupción , sus componentes e indicadores
	1.3	Provisionar los empleos de libre nombramiento y remoción y en general todas las vacantes de la ESE con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos	1	100	En la ESE se ha hecho evaluación en cada provisión que se vaya a realizar para presente vigencia, en la actualidad se están evaluando las competencias para dejar en encargo a partir de agosto un tesorero para suplir licencia de maternidad, buscando un nombramiento con transparencia e idoneidad.
	1.4	Publicar en el Sitio Web la ejecución presupuestal inicial para el 2018.	1	100	Se publicó satisfactoriamente en el Sitio Web la ejecución presupuestal inicial para el 2018
CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS	2.1	Elaborar el mapa de riesgo	1	100	Se realizó la elaboración del mapa de riesgos
	2.2.	Reajustar los riesgos del mapa de riesgos	1	0	Aún no ha requerido ajustes de Mapa de riesgos

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>		<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
	<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

CONSULTA Y DIVULGACION	3.1	Socialización del Plan Anticorrupción 2018 a los funcionarios)	1	100	Se ha estimado que se ha socializado al 100 de los funcionarios el Plan en todo su contexto.
	3.2.	Publicar el Plan Anticorrupción en la página web del Centro de Salud las Mercedes	1	100	Se Cumplió con lo establecido en la Norma
	4.1	Detectar cambios en el ámbito interno y externo de los riesgos	0	0	Aun no se ha detectado ningún tipo de cambios en los ámbitos del riesgo.
SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a los proceso	1	50	Se realizó el primer seguimiento de los procesos tanto asistenciales como administrativos y los debidos ajustes.
	5.2	Realizar seguimiento al mapa de riesgos	1	50	Se realizó primer seguimiento a mapa de riesgos y análisis para ajustes posteriores.
	5.3	Presentar evaluación de los riesgos y sus mejoras	1	0	Aun no se ha dado cumplimiento al indicador

En el componente uno se presenta un avance en cada una de las actividades propuestas descritas. Cabe aclarar que el documento cuenta con un mes de ejecución de conformidad con el proceso adelantado y ajustado con los lineamientos del DAFP.

#### SUGERENCIAS

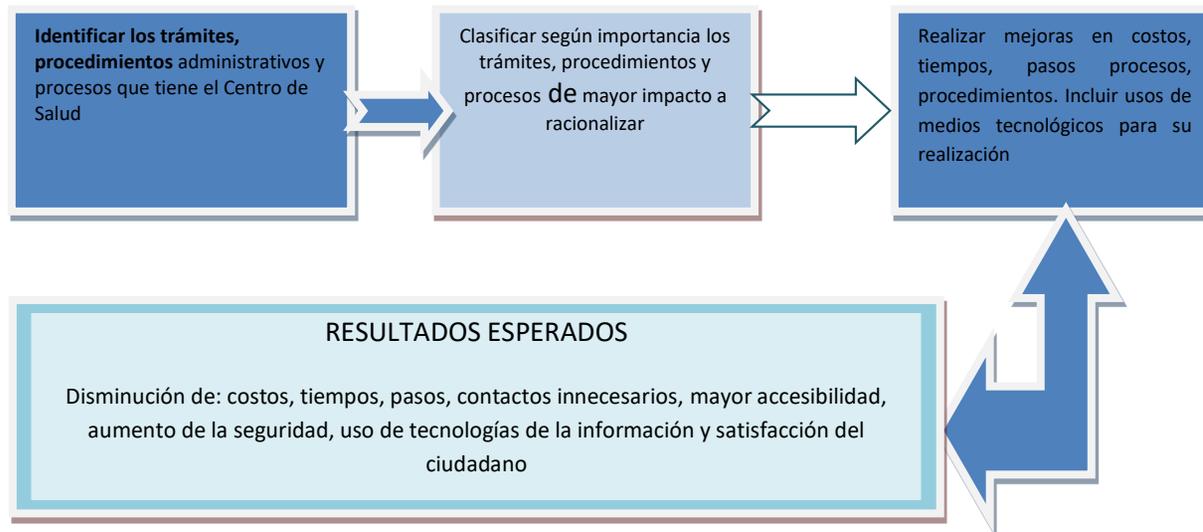
- ✓ Fortalecer los procesos de socialización en los lineamientos del plan Anticorrupción y atención al ciudadano, durante su elaboración y después de publicado a fin de involucrar y hacer efectivo su cumplimiento. El ánimo, es diseñar documentos proactivos a la entidad cumpliendo los fines del estado y mejorando su eficiencia.
- ✓ Incorporar indicadores a las actividades proyectadas a fin de dar claridad a la evaluación.
- ✓ Definir con claridad el número de acciones a desarrollar dentro de cada actividad.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b> <b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b> <b>10/09/2018</b>

- ✓ El Centro de Salud las Mercedes estableció como meta de cumplimiento el cargue de los trámites a la plataforma del sistema Único de Información de tramites SUIT en el presente año, por lo cual se sugiere alinear los compromisos de acuerdo a los lineamientos Departamentales y/o Nacionales, más como una acción integradora.
- ✓ En cuanto a los seguimientos cabe aclarar que el primer seguimiento lo debe realizar el líder del proceso (autocontrol) como gerentes y en segunda instancia la oficina de control interno por tanto en esta actividad se sugiere que el responsable sea la oficina de control interno a fin de no perder la independencia de la evaluación posterior que hace la oficina de control interno.

### 6.2.2 COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### ESTRATEGIA ANTITRAMITES.



	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>			
		<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>	

Mediante La actualización del modelo estándar de control interno el Centro de Salud las Mercedes de Caldas- Departamento de Boyacá buscara racionalizar los tramites, simplificarlos, estandarizarlos, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el centro, cuyo fundamento es la prestación de los servicios de Salud . Como un derecho de la población, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Que permitan reducir trámites para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia del ente territorial y de ahí que se debe hacer conocer a la ciudadanía los principios éticos que van a ser el pilar para el manejo de la administración pública, lo que le permite

1. Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza en la prestación de los servicios de salud.
2. Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos.
4. Mejorar la competitividad de la empresa en la región.
5. Construir una entidad moderna y amable con el ciudadano, que solicita sus servicios

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

**LINEAMIENTOS GENERALES:**

Para cumplir con la política de racionalización de trámites, el Centro de Salud las Mercedes tendrá en cuenta los delineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función pública, así.

• **Identificación de Trámites:** Se identificarán los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, bajo estándares de calidad

**Actividades a adelantar:**

1.- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos, que están señalados en el documento MECI. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

Las bases legales para ello están soportadas sobre:

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan 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”.

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están basadas en

1. Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.

Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

• **Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b> <b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b> <b>10/09/2018</b>

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

**Factores Internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

**Factores Externos:**

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

• **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente a los servicios que preste la ESE . El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

1. Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
  - Reducción de costos operativos en la entidad. - Reducción de costos para el usuario.
  - Reducción de documentos. - Reducción de requisitos.
  - Reducción del tiempo de duración del trámite. - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.
2. Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

Le Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, al Ministerio de salud Protección Social velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT. Una vez sea conocida la estandarización, el Centro de Salud las Mercedes implementara el proceso con el fin de cumplir con la normatividad:

Dentro de este proceso el documento no es claro pues presenta un listado de trámites que requieren algún tipo de acción al interior de la entidad, y de acuerdo a la plataforma SUIT se debe establecer el número de procesos registrados habilitados por el ESE, cuantos se encuentran inscritos cuantos con tareas pendientes y cuantos sin ningún tipo de gestión, cabe aclarar que el Centro de Salud las Mercedes viene adelantando el proceso de avance , y que de acuerdo a los compromisos con la Secretaria de Salud del Departamento el Centro de Salud las Mercedes ha venido realizando las respectivas gestiones de avance a lo cual, se requiere ajustar los tiempos en la medida de lo posible a fin de lograr una comunicación efectiva con los usuarios y mejorar nuestro servicio al cliente a través de la atención de medios virtuales a nuestra comunidad, disminuyendo el índice de ( petición, quejas, reclamos y recursos ) PQRS por este ámbito.

En conclusión de acuerdo al reporte de plataforma el Centro de Salud las Mercedes debe presentar un avance, lo cual es necesario a través de matrices diagnosticas soportadas realizar la evaluación del proceso y dar cumplimiento al objetivo plasmado a través de este componente que es la RACIONALIZACION DE TRAMITES

#### **SUGERENCIAS**

- Ajustar los tiempos de ejecución de la estrategia previo el diagnostico planteado por la secretaria de Salud Departamental
- Proponer acciones concretas de avance con tiempos controlados, a cada uno de los líderes de proceso con el fin de ir mostrando avance en cada una de las áreas de desarrollo
- Desarrollar alianzas de capacitación con la Secretaria de Salud para dar claridad sobre las estrategias de avance de la estrategia.

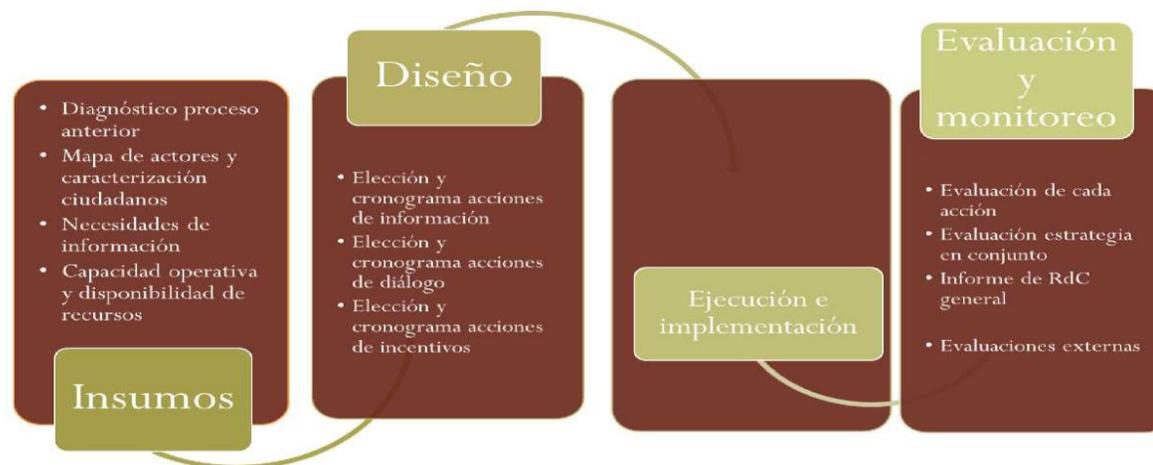
	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
	<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b> <b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b> <b>10/09/2018</b>

### 6.2.3 COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

Frente a este componente se realizó la rendición de cuentas de los 100 primeros días, conjuntamente con la administración municipal, con la debida difusión y publicación pero que requiere en primera instancia una educación y sensibilización a la comunidad frente a este ejercicio, enfocándolo como un proceso de dialogo con la comunidad y que tanto los ciudadanos como la administración tengan en cuenta lo roles, responsabilidades y beneficios de ejercicio de participación y más tratándose de la salud del conglomerado

En esta primera rendición se sugiere realizar una evaluación, posterior al evento, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades, generando procesos de mejora oportunos.

### ESQUEMA DE IMPLEMENTACION DE LA RENDICIÓN



	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>		<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
	<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO SEGUIMIENTO  
 CENTRO DE SALUD LAS MERCEDESDE CALDAS  
 01 MAYO 2018 AL 30 AGOSTO DE 2018**

**RENDICION DE CUENTAS**

COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA		ACTIVIDAD ES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar presentaciones (dispositivas), como apoyo a los procesos de rendición de cuentas de la ESE	1	100	Se realizó rendición de cuentas según los tiempos normativos
Dialogo doble vía con la ciudadanía	2.1	Realizar la estrategia de dialogo en doble vía con la gerencia de la ESE	1	100	Se realiza permanentemente dialogo de la ESE con las personas y organizaciones que la requieran para satisfacer las necesidades en salud.
	2.2.	Sondeo de preguntas con los presidentes de las juntas de acción comunal para verificar el cumplimiento de la prestación de los servicios de salud	1	0	Se tiene que proyectada mes de septiembre del presente año de los representantes de las juntas de acción comunal
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación y/o sensibilización a las juntas de acción comunal sobre la importancia de la rendición de cuentas	1	0	Se tiene programada una jornada de capacitación integral para realizar esta actividad en el mes de septiembre.
	3.2.	Realizar folletos institucionales sobre las nuevas estrategias en salud de la ESE	1	0	Se tiene programada una jornada de capacitación integral para realizar esta actividad

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>		<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
	<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Acompañamiento a cada encargado de las dependencias sobre la forma de presentar los informes en los procesos de rendición de cuentas	0	100	Realizar reunión con la gerencia y las dependencia con el fin de fijar las metodologías para los informes
	4.2	Aplicar encuesta de satisfacción sobre el proceso de rendición de cuentas	1	100	A la fecha ya se realizó una encuesta y su porcentaje de satisfacción fue al 100%
	4.3	Responder temas pendientes a la comunidad en un tiempo no mayor a un mes sobre las dudas presentadas en los procesos de rendición de cuentas	1	100	Se presentó informe a la comunidad y se resolviera preguntas en cada tema tratado.

## SUGERENCIAS

- Generar procesos de capacitación y sensibilización a la comunidad en temas de rendición de cuentas, realizando acercamientos con grupos focalizados en primera instancia y/o a través de otras estrategias, con el fin de orientar y hacer fructífero este proceso de dialogo con la comunidad
- Brindar orientación al personal de la administración sobre las diferentes estrategias implementadas en temas de rendición de cuentas a fin de generar procesos eficientes y productivos que den cumplimiento al objetivo plasmado a través de la Ley 1757 de 2015 y demás normas complementarias.
- Dar cumplimiento a la ejecución de este componente bajo los lineamientos normativos contemplados en COMPES 3654 de 2010, Art. 78 Ley 1474 de 2011, Manual de Rendición de Cuentas del DAFP, código de Ética y tener en cuenta los pasos sugeridos por la guía.



**MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE  
BOYACÁ**

**2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION**

**ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES**

**MECI**

**PERIODO EVALUADO**

**01/05/2018 AL  
30/08/2018**

**FECHA**

**10/09/2018**

- Evaluar las rendiciones de cuentas anteriores definiendo puntos de mejora.
- Involucrar a la comunidad, en el que hacer de lo público, brindando una información oportuna y clara, con el fin de trabajar bajo alianza en un proceso de construcción colectiva de nuestro territorio. Ello disminuirá considerablemente el escepticismo y percepción del que hacer institucional.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>
	<b>FECHA</b>		<b>10/09/2018</b>

## 6.2.4 COMPONENTE IV: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta las acciones adelantadas por la administración, la dependencia que es responsable del procedimiento para dar trámite a las PQRS planteadas por los ciudadanos, es la gerencia donde el control y seguimiento se encuentra enmarcado en la misma.

De igual manera se cuenta con un buzón de sugerencias y el sistema de atención al ciudadano - SAC, cuyo objeto es acopiar el sentir del ciudadano a través de este mecanismo y el cual cuenta con un seguimiento frecuente por parte de la oficina de control interno.

Dentro de este ejercicio y en informes expuestos a la alta dirección se requiere el fortalecimiento y visualización de esta herramienta, a fin de recepcionar la percepción del usuario frente a los diferentes servicios ofertados por la Empresa Social del Estado- Centro de Salud las Mercedes

Se requiere mantener las diferentes redes sociales que maneja el ente municipal ya que ha tenido buena receptividad frente a la información publicada, aunque se sugiere evaluar dichas herramientas a fin de unificarlas y generar un sentido institucional

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO SEGUIMIENTO**  
**CENTRO DE SALUD LAS MERCEDESDE CALDAS**  
**01 MAYO 2018 AL 30 AGOSTO 2018**  
**ATENCION AL CIUDADANO**



**MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA**

**ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES**

**2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION**

**MECI**

**PERIODO EVALUADO**

**01/05/2018 AL 30/08/2018**

**FECHA**

**10/09/2018**

COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. Elaborar un registro detallado de los derechos de petición	1	100	Está dentro del tiempo de ejecución
	1.2. Motivar el uso del buzón de sugerencia	1	80	La meta producto es que el usuario utilice el buzón de sugerencias y para ello se debe entregar un formulario donde el usuario pueda expresar su conformidad o inconformidad con el servicio o de sugerencias para mejorar el servicio
	1.3. Carnetización planta de personal y prestadores de servicio	1	100	Todo el personal se encuentra debidamente carnetizado
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. sensibilizar a los servidores públicos en manejo de los sistemas de información del SIAU	1	80	Se encuentran dentro del tiempo de seguimiento
	2.2. Determinar la persona encargada del manejo de la información a nivel de información ciudadana	1	100	Se delegó a la Psicóloga del Pic para la vigencia
	2.3. Diseñar una estrategia de difusión frente al uso y ubicación de los espacios físicos de la Empresa Social del Estado	1	80	Se encuentran dentro del tiempo de seguimiento
Talento Humano	3.1. Desarrollar una capacitación en atención al usuario	1	0	Se tiene programada para el mes de septiembre con todas juntas de acción comunal
	3.2. Diseñar una estrategia de evaluación el conocimiento del proceso que desarrolla la Empresa Social del Estado Centro de Salud las Mercedes	1	0	Se tiene programada para el mes de junio evaluación de los procesos de La ESE a los funcionarios.
	3.3. Diseñar un formato que permita establecer los lineamientos de cada procedimiento	1	100	Se tiene desarrollado formatos con los debidos lineamientos institucionales
	3.4. Diseñar una estrategia de reconocimiento a la labor del servidores públicos	1	50	Implementar un programa de incentivos
	4.1. Desarrollar una capacitación en el procedimiento de petición quejas y reclamos	1	100	Se realizó satisfactoriamente capacitación para el mes de mayo.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>		<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
	<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

<b>Normativo y procedimental</b>	4.2	Diseñar una estrategia de evaluación sobre el conocimiento de los procesos y procedimientos	1	50	Se realizó evaluación en el mes de junio del año en curso y retroalimentación de lo aprendido.
	4.3	Diseñar una evaluación preventiva del cumplimiento de la ley 1712 de 2014	1	0	El mecanismo de control se registra para desarrollar la publicación de los actos administrativos de la junta Directiva y la Gerencia
	4.4	Diseñar una política y/o manual de atención al ciudadano	1	50	Existe un manual de atención al ciudadano, el cual se encuentra en actualización por parte de gerencia para la vigencia 2018.
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Capacitar en el uso de las herramientas tecnológicas implementadas a través de gobierno en línea	1	50	Se tiene programada una sesión de estudios del primer semestre con evaluación al finalizar el mes de junio del año en curso.
	5.2	Diseñar una estrategia de medición de los servicios que presta la entidad	1	70	Mensualmente se tiene desarrollada una encuesta de satisfacción por los servicios ofertados y se registran los de satisfacción mes a mes
	5.3	Sensibilizar al funcionario en la construcción del procesos paz	1	60	Mensualmente se realizan comités y se tratan temas inherentes al proceso de paz y el desplazamiento forzoso.

## SUGERENCIAS



**MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA**

**2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION**

**ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES**

**MECI**

**PERIODO EVALUADO**

**01/05/2018 AL  
30/08/2018**

**FECHA**

**10/09/2018**

- Para el diseño de las diferentes estrategias de atención al ciudadano es vital contar con la percepción del ciudadano, pues de lo contrario no podremos tener la certeza como Centro de Salud las Mercedes sobre las debilidades que percibe frente al servicio. Por ello, la realización de la encuestas de percepción determina si las acciones a desarrollar serán las más efectivas, por tanto en el desarrollo de esta herramienta se debe tener un objetivo claro y estadístico para generar una muestra y una acción propositiva para la Administración.
- De igual manera los procesos de Carnetización a los funcionarios son claves para la evaluación del servicio, por lo cual es necesario agilizar el proceso.
- La capacitación al talento humano debe ser constante y la definición de procesos permite a la administración perfilar conductas de acuerdo a lo plasmado por la administración en su plan estratégico.
- La evaluación del personal es una herramienta que le permite el desarrollo de planes de mejoramiento individual, es necesario establecer un mecanismo para su correcto uso y dentro de los tiempos establecidos.
- Documentar las PQRS verbales plasmadas por el ciudadano, pues al no ser percibidas por la administración genera una apariencia de no existencia y/o no trámite.

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>  <b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

## 6.2.5 COMPONENTE V: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

En este quinto componente manejado a través de los lineamientos de la Secretaría de transparencia se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014; en la cual el Centro de Salud las Mercedes debe a la mayor brevedad posible actualizar la información que reposa en el sitio web

Así mismo, en el marco de la ley debe iniciar su proceso de consolidación en los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información de la entidad, tales como el Registro o inventario de activos de información el esquema de publicación y el índice de información clasificado y reservado y alinearlos al sistema de gestión Documental.

Adicional a lo anterior, es necesario registrar y evaluar las solicitudes direccionadas al acceso de información pública, con el fin de ir consolidando la página la información de mayor requerimiento por la comunidad

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b> 	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>		
		<b>MECI</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>01/05/2018 AL 30/08/2018</b>
			<b>FECHA</b>	<b>10/09/2018</b>

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO SEGUIMIENTO**  
**CENTRO DE SALUD LAS MERCEDESDE CALDAS**  
**01 MAYO 2018 AL 30 AGOSTO DE 2018**

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

COMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA		ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicar sin falta los acuerdos de la junta directiva las resoluciones de la gerencia en la página web	1	60	El procesos se está implementando para subirlos a la página web del Centro de Salud las Mercedes
	1.2	Publicar en la página web del Centro de Salud las Mercedes cada uno de los tramites que tiene	1	60	El procesos se está implementando para subirlos a la página web del Centro de Salud las Mercedes
	1.3	Publicar al 100 % los tramites que tiene la ESE en el SUIT	1	60	El procesos se está implementando para subirlos a la página web del Centro de Salud las Mercedes
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Envío de solicitudes vía correo electrónico y telefónica así como Proveer fácilmente la información que todo ciudadano solicite a través de los mismos medios	1	60	Se tiene disponible correo electrónico y números de teléfonos 24 horas para atención al ciudadano.
	2.2	Socialización de la política que tiene la ESE sobre el trato a la información al sus funcionarios	1	100	Se realizó socialización de la política de la sobre el manejo de la información y su confidencialidad.
	2.3	Realización de una mesa de trabajo sobre el tema de acceso a la información	1	100	Se realizó mesa de trabajo con los funcionarios para el acceso y confidencialidad de la información.
Elaboración de los Instrumentos de	3.1	Tablas de retención documental	1	100	Se están implementando según los procesos de la ESE
	3.2	Cuadros de clasificación documental	1	50	Se están implementando



**MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA**

**ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES**

**2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION**

**MECI**

**PERIODO EVALUADO**

**01/05/2018 AL 30/08/2018**

**FECHA**

**10/09/2018**

Gestión Documental	3.3	Mesa de trabajo/Capacitaciones a funcionarios sobre la gestión de la información	1	100	Se desarrolló capacitación a cerca de las tablas de retención documental y la gestión de la información de la ESE
Criterio Diferencial de accesibilidad	4.1	Responder a través de los medios electrónicos o impreso con buen tamaño de letra	1	100	Cuando se realiza se aplica claro y preciso para que el ciudadano no tenga problemas ni mala interpretación en la respuesta que se da
	4.2	Señalización de los espacios públicos	1	100	Están señalizados
	4.3	Inicio de proceso disciplinario (en caso de requerirse) frente al no direccionamiento correcto a personas en condiciones diferenciales, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores	1	0	No se ha realizado , los funcionarios cumplen con sus deberes claro que se busca mejorar con este condicionamiento y a la fecha no se presentan procesos disciplinarios por este concepto
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Encuestas de calidad de información al ciudadano	1	60	Se realizan mes a mes para conocer la calidad de los servicios ofertados.
	5.2	Calificación de servicio obtenido	1	60	Se llevan registros de atención de usuarios, y formatos unificados y de fácil acceso al usuario para la calificación

El Centro de Salud las Mercedes no contempla dentro del documento, iniciativas adicionales tales como el fortalecimiento del Manual de ética el cual es fundamental la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para el establecimiento de conductas ideales de los servidores públicos.

Estas iniciativas de lucha contra la corrupción buscan incorporar dentro del que hacer institucional acciones concretas de planificación, enfocadas a lograr la integralidad, la participación ciudadana de una manera organizada y honesta y brindar transparencia y eficiencia en los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos en pro de un desarrollo sostenible.

En conclusión el Centro de Salud las Mercedes dio cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en cuanto a la construcción del documento y su respectiva publicación. Dentro de su proceso de ejecución se contempla un avance mínimo, atendiendo que el documento fue consolidado hace aproximadamente tres meses, lo cual hace que su desempeño se encuentre en su mayoría en proceso, es decir con una ejecución que no supera el 30% Se espera que las sugerencias

	<b>MUNICIPIO DE CALDAS- DEPARTAMENTO DE BOYACA</b>	<b>2DO INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>	
		<b>ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES</b>	<b>MECI</b>
	<b>FECHA</b>		<b>10/09/2018</b>

plasmadas en cada uno de los componentes sean analizadas y evaluadas por los miembros de la alta dirección a fin de contar con un documento que facilite su evaluación frente a las acciones y propósitos contemplados en los procesos de Transparencia, acceso a la información, mejoramiento del servicio y racionalización de trámites

**DEISY USMA PINILLA**  
**Gerente**