

# **SEGUNDO SEGUIMIENTO**

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

**Periodo evaluado del 01 de abril a 30 de junio de 2017**

**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER**  

---

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	3
2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS .....	3
3. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO .....	4
4. ALCANCE .....	4
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	4
6. COMPONENTES .....	5
6.1. Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.....	5
6.2. Estrategia Anti trámites.....	6
6.3. Rendición de cuentas .....	9
6.4. Mecanismos de Atención al Ciudadano.....	15
6.5 Transparencia y Acceso a la Información.....	20
7. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO .....	23
8. CONCLUSIONES .....	24

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

### INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Universitario de Santander (ESE HUS), en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Nacional 2641 de 2012, artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, como ente evaluador independiente, en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento de las estrategias Anticorrupción y de atención al ciudadano y el seguimiento y control de las acciones a 30 de junio de 2017, según lo dispone el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que se aprobó el 30 de enero de 2017, en el cual se definen medidas orientadas a desarrollar una gestión transparente e íntegra de frente a la ciudadanía, a través de acciones para la prevención y la eliminación de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho de controlar la gestión que realicen las entidades del Estado; la oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 1. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y el control a las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es adelantado por la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Universitario de Santander, donde se publicó en la página web de la Entidad los resultados de dichas acciones en el periodo de abril a junio de 2017.

### 2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

La Gerencia de la ESE Hospital Universitario de Santander tiene definido y promulga en su página web para conocimiento de la comunidad en general el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Los funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los valores éticos institucionales en miras de brindar un mejor servicio a la población

La Gerencia está pendiente del seguimiento a los funcionarios en cuanto a la Atención y servicios a los ciudadanos.

Existe buzón de sugerencias físico y en la página web para las inquietudes y reclamos de la comunidad hospitalaria.

### **3. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO**

- Establecer el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del ESE HUS.
- Verificar el cumplimiento de los estándares y parámetros establecidos dentro del Plan
- Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2641 de 2012.

### **4. ALCANCE**

En el presente seguimiento se hace revisión del cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE HUS en cada uno de sus cinco componentes con los diferentes líderes de los procesos involucrados.

### **5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano implementado por la ESE HUS fue publicado en la página web de la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en el decreto 2641 de 2012 en el párrafo transitorio del artículo 7º, actualizado en el 2017. Fue elaborado por cada uno de los líderes de los procesos involucrados, la consolidación y seguimiento de las acciones establecidas en el plan está a cargo de la Oficina de Control Interno.

## 6. COMPONENTES

### 6.1. Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.

La ESE HUS cuenta con una política de administración de riesgos, la cual se centra en la identificación, análisis y valoración de los riesgos a nivel de cada procesos e institucionalmente.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Revisar y ajustar la política de Gestión del Riesgo en el HUS	Política de Gestión de Riesgos HUS	Calidad	Marzo 28 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	ATRASADA
	Socializar la política de Gestión del Riesgo actualizada	Correos electrónicos - Prensa HUS	Calidad	Marzo 29 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	ATRASADA
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el contexto externo e interno que permita determinar los factores de riesgos de corrupción	Identificación del contexto interno y externo de corrupción	Desarrollo Institucional	Marzo 28 de 2017	Se realizaron reuniones con los responsables, en el cual se realizó una identificación y una valoración de los riesgos.	100	Entregada en seguimiento anterior	TERMINADA
	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción HUS	Desarrollo Institucional	Marzo 30 de 2017	Se diligencio el formato d identificación de mapa de riesgo, en donde se consolidaron los riesgo de corrupción de la ESE HUS	100	Mapa de riesgos de corrupción	TERMINADA
Consulta y divulgación	Poner a consideración de los actores externos de la entidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Pantallazo de la publicación del mapa de riesgos para observaciones	Desarrollo Institucional. SIAU	Marzo 31 de 2017	Se publicó mapa de riesgos de corrupción en la página web institucional.	100	Pantallazo página web	TERMINADA
	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción en la página web del HUS	Mapa de Riesgos de Corrupción HUS publicado	Control Interno	Marzo 31 de 2017	Se realizó publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la ESE HUS	100	Pantallazo página web	TERMINADA
Monitoreo o revisión	Realizar cada cuatro meses, revisión de los riesgos de corrupción identificados en el HUS aplicando ajustes, en caso que lo requieran	Mapa de riesgos de corrupción HUS publicado	Desarrollo Institucional	Diciembre 29 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	SIN INICIAR

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Seguimiento	Realizar el seguimiento cada tres meses, al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de junio de 2017	50	Pantallazo página web e Informe de mapa de riesgos	EN DESARROLLO
	Realizar publicación al seguimiento del mapa de riesgos de corrupción en la página web del HUS	Informe de seguimiento publicado	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Se publica seguimiento a mapa de riesgos en la página web HUS	50	Pantallazo página web	

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por los responsables

## 6.2. Estrategia Antitrámites.

El Comité Antitramite y Gobierno en línea junto con los Líderes de los procesos, ha dado paso a la revisión del capítulo relacionado con salud del Decreto 019 Ley Antitrámites y se han identificado y documentado un mayor número de trámites los cuales están siendo revisados y ajustados para ser montados en el Portal de Trámites y servicios SUIT por parte del SIAU. Se revisaron algunos procesos que se consideraron más relacionados con los trámites como son: Gestión de urgencias - Área de Pediatría, Gestión de Servicios Quirúrgicos, Gestión de Hospitalización, Gestión de Apoyo terapéutico, Gestión de la atención de consulta externa, Gestión de Cuidados Intensivos, Gestión Apoyo Diagnostico, Gestión Documental y los procesos transversales de Enfermería y Mujer e Infancia.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Actualizar y racionalización de tramites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Listado de tramites actualizados en el SUIT	SIAU	Junio 30 de 2017	Se está actualizando el listado de tramites del HUS desde el comité antitramites y gobierno en línea	40	Listado de tramites	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Establecer buenas prácticas para reducir el consumo de papel	Plan para implementar la estrategia cero papel	Ambiente Físico UFATI	Diciembre 29 de 2017	Se fomenta la utilización de la hoja de papel en ambas caras, en una de las unidades funcionales, oficinas asesora y ciertas unidades de servicios asistenciales. El área de estadística realiza periódicamente el seguimiento de la impresión de folios de historia clínica de acuerdo a lo que se recoge en los servicios. Salud ocupacional dio su concepto y sugerencias que serán tenidas en cuenta y no requieren cambios en el diseño del carro. Se requiere que el grupo de trabajo de mantenimiento de equipos industriales inicie con la producción	50	Capacitación realizada por el Departamento de Gestión Ambiental, sobre las políticas y programas de Gestión Ambiental y Reinducción	EN DESARROLLO
Realizar campañas para promover buenos hábitos de consumo de papel	Campañas realizadas	Desarrollo Institucional	Diciembre 29 de 2017	La oficina ODI-PRENSA Y COMUNICACIONES se encuentra en proceso de selección del diseñador gráfico y/o la empresa para proveer el diseño para promover la campaña sobre los buenos hábitos de consumo de papel	50	No aplica	EN DESARROLLO

Seguimiento a través de auditorías internas al Mapa de Riesgos Anticorrupción	Cronograma cumplido	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 de marzo de 2017	25	Seguimiento mapa de riesgos de corrupción	EN DESARROLLO
---	---------------------	-----------------	----------------------	---	----	---	---------------

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por los responsables.



### 6.3. Rendición de cuentas

Dentro de las políticas del Hospital, se encuentra la referida al tema de comunicación, la que pretende clientes informados y fundamentalmente el favorecimiento del control social y una gestión participativa, democrática y transparente.

El gerente encargado de la ESE Hospital Universitario de Santander, del periodo anterior, doctor José Orlando Quintero Correa, invitó a la comunidad hospitalaria, a la sociedad civil y ciudadanía en general a la presentación del Informe de Gestión 2016 de la institución el 29 de marzo de 2017, en el Auditorio del Hemocentro de Santander/carrera 33 # 28 - 126, a través de los distintos medios de comunicación: boletín de prensa, pagina web, radio, carteleras y correos electrónicos y se encuentra publicada en la página Web del Hospital.

Para esta Audiencia de Rendición de cuentas se convoca a toda la comunidad, así como a entes de la localidad para presentar ante éstos el informe de Gestión del año inmediatamente anterior y se destina un tiempo para incentivar el diálogo con la comunidad de manera que ésta presente todas sus inquietudes las cuales son resueltas en forma inmediata por el líder del proceso.

En la rendición de cuentas del sr Gerente nos informó a todos la parte financiera, el crecimiento en el margen operacional que pasó del 0.01% a 31 diciembre 2015 al 9.32% a 31 diciembre 2016, se atribuye principalmente a la dinámica de los costos frente al incremento en las ventas al establecimiento de políticas y mecanismos para mantener estables los gastos operacionales, así como al incremento de los ingresos por transferencias. La facturación neta acumulada se incrementó en un 16.03% con relación al 2015, mientras que los costos se observa un incremento del 6,60% frente al 2015. El margen OPERACIONAL al cierre de la vigencia fue positivo y corresponde al 1,04%. Se presenta un incremento de los reconocimientos del 9.4%, incidido principalmente por los otros ingresos con un 17.3%, régimen contributivo que presentó una variación positiva en la vigencia 2016 del 56% con respecto a la vigencia 2015, debido al aumento de las ventas con CAFESALUD, mientras que el régimen subsidiado solo presentó un incremento del 6,3%. Analizando los ingresos de la vigencia 2016 frente a los gastos ejecutados, se refleja que hay equilibrio presupuestal con reconocimiento, ya que, por cada peso gastado, se obtuvo 1,24 peso para su respaldo, mientras que con recaudo no existe equilibrio presupuestal, ya que, por cada peso ejecutado, se tiene 76 centavos para los pagos

Igualmente resaltaba el señor gerente que la ficha técnica de evaluación del riesgo financiero de la institución señalaba que el hospital está sin riesgo.

En el tema de la gestión asistencial el hospital dio cumplimiento a todos los indicadores de evaluación obligatorios.

En el tema de obras se dio por terminado y liquidada la obra reforzamiento estructural torre. Construcción de la Subestación Eléctrica.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar los informes de gestión y ejecución presupuestal de la entidad	Informe de gestión y ejecución presupuestal publicado	Desarrollo Institucional	Diciembre 29 de 2017	Se publicó ejecución presupuestal a corte de 30 de junio de 2017	50	Pantallazo página web	EN DESARROLLO
	Actualizar la página web de la entidad y redes sociales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales del HUS	Pantallazos de registros página web y redes sociales	Desarrollo Institucional	Diciembre 29 de 2017	Las redes sociales entre las que se destacan facebook y twitter se encuentran en permanente actualización	50	Pantallazo página web	EN DESARROLLO
	Publicar Plan de acción 2017 HUS	Informe plan de acción publicado	Desarrollo Institucional	Marzo 30 de 2017	La Oficina de Desarrollo Institucional realiza la construcción, capacitación y consolidación en la elaboración del Plan de Acción de la ESE HUS para el año 2017. Se realizaron capacitaciones y posteriormente en cumplimiento del art. 74 de la ley 1474 se realizó la publicación del plan de Acción en la página WEB.	100	Página institucional	TERMINADA
	Publicar seguimientos realizados a los planes institucionales	Informe de seguimiento a los planes institucionales	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Se realizó seguimiento al Plan de acción, mapa de riesgos institucional y plan anticorrupción y atención al ciudadano	50	Página institucional	EN DESARROLLO
	Utilizar espacios de comunicación masiva para informar sobre temáticas transversales y coyunturales del HUS	Boletines de prensa e informes periodísticos con información de interés público de temáticas transversales y coyunturales del HUS	Desarrollo Institucional	Diciembre 29 de 2017	Se encuentra en proceso de reactivación el boletín de prensa	50	No aplica	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de discusión sobre avances en los proyectos del HUS	Informe de gestión de los espacios de discusión generados	Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2017	Se ha solicitado al equipo de infraestructura las recomendaciones de acuerdo a la norma de habilitación legal vigente, solicitud de información de obras en ejecución e informe de avances de los proyectos y consultorías de obras 2017. Se ha mantenido contacto permanente con los funcionarios del DNP y Secretaria Departamental de Salud para los proyectos en ejecución y actualización de los proyectos presentados y radicados en el Banco de Proyectos del Departamento y el DNP. Se solicitó actualización del PMA al arquitecto Salcedo	50	Informes de reuniones, oficios de solicitud de avance de obras, listados de asistencia.	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar ruedas de prensa y eventos institucionales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales del HUS	Ruedas de prensa en medios de comunicación, foros, seminarios, mesas de diálogo	Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2017	Durante el segundo trimestre del año la ODI a través de Prensa y Comunicaciones junto con el área de Mercadeo a participado activamente y apoyado los eventos institucionales entre los que se destaca la feria de la innovación, además el área de Prensa y Comunicaciones ha trabajado activamente con las diferentes áreas institucionales a través de los diferentes comités, generando mesas de dialogo, buscando promover e informar de los procesos científicos y médicos que se desarrollan actualmente en el HUS. Por otra parte la ODI a través del área de Mercadeo y Prensa están desarrollando la planeación para el evento de la "Trigésima Primera Jornada Quirúrgica de Malformaciones Congénitas - MISION MEDICA MIL WALKEF"	50	Recortes de periódico. Material fotográfico.	EN DESARROLLO
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información	Chat, redes sociales que permitan establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real	Desarrollo Institucional. SIAU	Diciembre 29 de 2017	Durante el segundo trimestre del año se han mantenido activas y actualizadas las diferentes cuentas en redes sociales	50	Pantallazos	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Consolidación del Plan Operativo Anual 2017	POA consolidado	Desarrollo Institucional.	Marzo 30 de 2017	La oficina de Desarrollo Institucional realizó inventario documental de los proyectos presentados en el POA para el año 2017 y el jefe de la ODI, ingeniero asesor de Gerencia para Infraestructura y profesional Universitario de Proyectos realizaron actualización de las obras presentadas y priorizando en aquellas destacadas desde Gerencia para el Plan de desarrollo y de Gestión correspondiente, en el segundo se ajustará el Plan de Desarrollo de la nueva Administración	50	Informe Obras en ejecución. Informe Avances Proyectos	EN DESARROLLO
	Socialización del Plan Operativo Anual 2017	Lista de asistentes	Desarrollo Institucional.	Abril 30 de 2017	Esta actividad se encuentra en proceso de iniciar teniendo en cuenta el avance para el reinicio de la(s) obra(s) correspondiente(s) y la construcción del Plan de desarrollo	25	Reuniones, actas de asistencia Plan de Desarrollo	EN DESARROLLO
	Realizar seguimientos al Plan Operativo Anual	Informe de seguimiento al plan operativo anual	Control Interno	Diciembre 30 de 2017	La actividad se encuentra a la espera de la aprobación del documento.	0	No aplica	SIN INICIAR
	Desarrollar e implementar sección de preguntas frecuentes en la página del HUS	Sección de preguntas frecuentes actualizada	SIAU. Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2017	Se habló con el Ing. Fredy de sistemas en donde se estableció procedimiento para actualización página web del HUS	50	Acta de reunión	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a funcionarios y contratistas acerca del proceso de rendición y petición de cuentas	Mecanismos de capacitación presencial o virtual	Talento Humano. Jurídica	Diciembre 30 de 2017	Se envía al SENA solicitud empresarial sobre el tema Formación profesional Integral SERVICIO AL CLIENTE, en donde se proporciona atención y servicios al ciudadano-cliente o usuario de acuerdo con las políticas. El curso fue realizado en 3 grupos siendo la fecha de terminación del último de ellos el 04 de julio de 2017.	100	Se adjuntan listados de asistencia. Se adjunta guía de la formación profesional.	TERMINADA
	Elaborar documento de caracterización de usuarios y grupos de interés	Documento de caracterización de usuarios y grupos de interés publicado	SIAU. Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2017	Se tiene definido a través de formato de peticiones quejas y reclamos la identificación y condición de la población que manifiesta la no conformidad, y en el cuadro consolidado del formato se dispone de esta misma información.	50	formato Institucional - Consolidado de PQRS	EN DESARROLLO
	Realizar diagnóstico sobre los resultados de la encuesta de percepción del cliente externo e interno que sean útiles para el fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de análisis y plan de mejoramiento sobre los resultados de la encuesta de percepción del cliente interno y externo	Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2017	Talento Humano junto con SIAU se encargarán de presentar los resultados de las encuestas para realizar el diagnóstico por la ODI	25	No aplica	EN DESARROLLO
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar el informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Control Interno	Abril 30 de 2017	Se elaboró informe de evaluación de la audiencia de Rendición de cuentas vigencia 2016	100	Informe de evaluación de Rendición de Cuentas vigencia 2016	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Formulación de acciones de mejora en el proceso de rendición de cuentas de la entidad	Plan de mejoramiento de la estrategia de rendición de cuentas	Subgerencia Administrativa.	Diciembre 30 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	SIN INICIAR

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por los responsables.

#### 6.4. Mecanismos de Atención al Ciudadano.

En cuanto al Desarrollo institucional hacia el servicio al ciudadano se corrobora que el Hospital tiene definido un portafolio de servicios que es difundido permanentemente a sus usuarios, familias y comunidad a través de diferentes medios como: la página web, plegable, call center y charlas. Adicionalmente, los Manuales de Procesos y procedimientos soportan los trámites que deben realizar los usuarios para acceder a los servicios de salud y posee insumos o fuentes para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios con relación a los trámites y servicios ofertados como por ejemplo los resultados de la encuesta de satisfacción que mide la percepción de los usuarios frente a la atención y los servicios y el sistema PQRS de manifestaciones recibidas a través de diferentes medios como el buzón de quejas y la página web.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar diagnóstico de accesibilidad NTC 6047 de 2013	Informe de resultados del diagnóstico de accesibilidad	Ambiente Físico SIAU.	Diciembre 29 de 2017	Se han programado reuniones para realizar seguimiento las cuales no se han podido desarrollar por falta de quórum	0	No aplica	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Talento humano	Capacitación al personal que atiende a la ciudadanía en temas de comunicación en lenguaje claro	Lista de asistencia. Memorias	SIAU. Talento Humano	Diciembre 29 de 2017	Mediante correo del 07 y 20 de abril de 2017, se invita a los funcionarios de planta a realizar las inscripciones en el Seminario Servicio al Ciudadano el cual proporcionará elementos claves, desde la norma y la práctica, para una comunicación con lenguaje claro, el cual se llevará a cabo el 25 de abril de 2017 con una intensidad de 8 horas. Se envía al SENA solicitud empresarial sobre el tema Formación profesional integral SERVICIO AL CLIENTE. Se realiza inscripción de 53 personas, en donde se brindara capacitación al personal que atiende a la ciudadanía en temas de comunicación en lenguaje claro, cuya intensidad es de 40 horas. Se crean usuarios en la plataforma Moodle para que los usuarios realicen esta formación.	50	Se adjunta correos enviados a la ESAP y al SENA. Correos enviados al personal de planta y personal que atiende público en general.	EN DESARROLLO



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Talento humano	Capacitación al personal que atiende a la ciudadanía en temas de atención a usuarios en situación de discapacidad	Lista de asistencia. Memorias	SIAU. Talento Humano	Diciembre 29 de 2017	Mediante correo del 07 y 20 de abril de 2017, se invita a los funcionarios de planta a realizar las inscripciones en el Seminario Servicio al Ciudadano el cual proporcionará elementos claves, desde la norma y la práctica, para una comunicación con lenguaje claro, el cual se llevará a cabo el 25 de abril de 2017 con una intensidad de 8 horas. Se envía al SENA solicitud empresarial sobre el tema Formación profesional integral SERVICIO AL CLIENTE. Se realiza inscripción de 53 personas, en donde se brindara capacitación al personal que atiende a la ciudadanía en temas de comunicación en lenguaje claro, cuya intensidad es de 40 horas. Se crean usuarios en la plataforma Moodle para que los usuarios realicen esta formación.	50	Correos electrónicos. Listado de asistencia	EN DESARROLLO
Normativo y procedimental	Elaborar informe trimestral Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Informe seguimiento PQRs publicado en la página web Institucional	SIAU	Diciembre 29 de 2017	Socializado en comité de calidad. pendiente publicación por medio de la oficina de sistemas	25	Resultados Satisfacción de Primer trimestre 2017	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Normativo y procedimental	Socialización de la Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS	Listado de asistencia	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Abril 25 de 2017	El día 22 de mayo de 2017 se realizó socialización de la política de datos personales	100	Se adjuntan listados de asistencia.	TERMINADA
	Publicación de la Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS	Pantallazo de publicación	UFATI	Abril 26 de 2017	La Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS fue publicada en la página web institucional	100		TERMINADA
	Realizar control y seguimiento al cumplimiento de la Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS	Informe de seguimiento	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Actividad no iniciada	0		SIN INICIAR
Relacionamiento con el ciudadano	Mantener actualizado el tablero de comunicaciones el cual debe contener junto con la página web de la institución información sobre: derechos y deberes de usuarios, descripción de procedimientos, tramites, servicios y horarios de acceso a los programas de la entidad, dependencia, nombre y cargo del funcionario que resección las peticiones, quejas y reclamos.	Pantallazo página web	Desarrollo Institucional. SIAU. UFATI	Diciembre 29 de 2017	La información contenida no ha variado, se solicitará al responsable de la página web actualización de fecha en la página web	50	Pantallazo Pagina web	EN DESARROLLO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Relacionamiento con el ciudadano	Establecer la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.		SIAU	Diciembre 29 de 2017	Se dispone de ventanilla de atención preferencial en Siau, asignación de consultas médicas y facturación de consultas.	50	Ventanillas de atención al usuario en plazoleta principal, facturación consulta y asignación de citas médicas	EN DESARROLLO
	Divulgar a través del tablero de comunicaciones y la página web de la entidad los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer la participación ciudadana los cuales son: asociación de usuarios, comité de ética institucional, veedurías ciudadanas.	Informe de gestión de esta actividad	Desarrollo Institucional. SIAU. UFATI		Diciembre 29 de 2017	Se está haciendo convocatoria para conformación del Representante de Usuarios ante la Junta Directiva a través de la página web de la ESE HUS, en los meses de mayo y junio 2017. El proceso se encuentra suspendido por parte de la Secretaria de Salud Departamental	50	Acta en página web

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por los responsables.

### 6.5 Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Lineamientos de Transparencia Activa	Sensibilización al interior de la entidad	Listado de asistencia	Desarrollo Institucional UFATI	Diciembre 29 de 2017	Se realizó sensibilización sobre la importancia de los activos de información y su clasificación	100	Hoja de asistencia	TERMINADA
	Consolidación del registro de activos de información	Registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada	UFATI.	Diciembre 29 de 2017	Se realiza consolidado con la información recolectada de los servicios de acuerdo al cronograma ejecutado	100	Documento de excel	TERMINADA
	Publicación en la página web HUS del registro de activos de información	Pantallazo de publicación	UFATI.	Diciembre 29 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	SIN INICIAR
	Diseño del esquema de publicación	Documento que describe el esquema de publicación	Desarrollo Institucional UFATI.	Diciembre 29 de 2017	Se realizó reunion con Desarrollo Institucional para dar inicio a las actividades. Se revisará los criterios que debe tener en cuenta el esquema.	10	Listado de asistencia	EN DESARROLLO
	Implementación del esquema de publicación	Página Transparencia y Acceso a la Información Pública ajustada en cumplimiento de los requisitos de publicación de información de GEL	Desarrollo Institucional UFATI.	Diciembre 29 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	SIN INICIAR

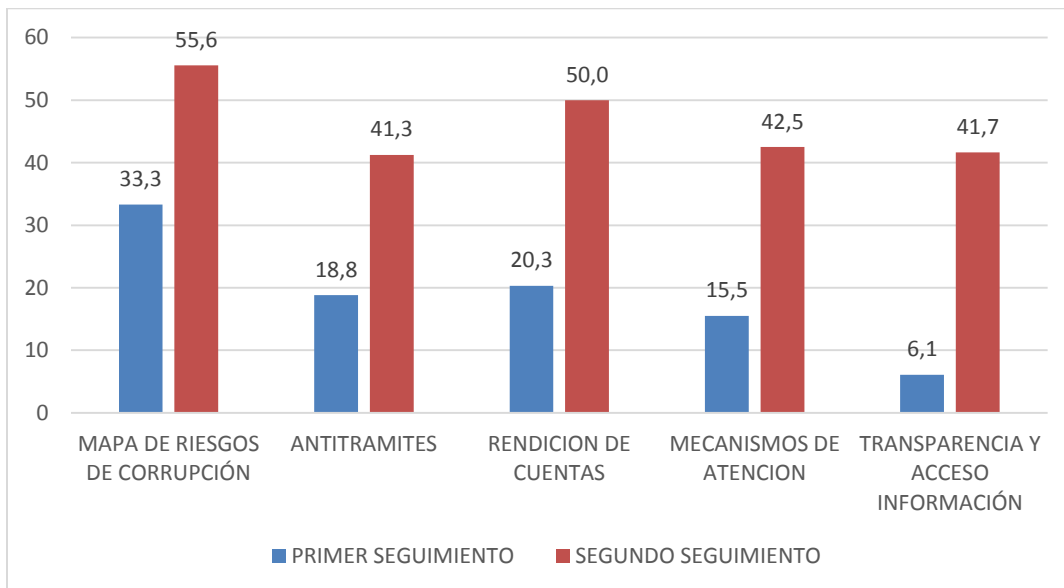
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA	ESTADO
Lineamientos de Transparencia Activa	Divulgación del esquema de publicación en la página web HUS	Pantallazo de publicación del esquema en la página web	UFATI	Diciembre 29 de 2017	Actividad no iniciada	0	No aplica	SIN INICIAR
	Realizar control y seguimiento al cumplimiento de los artículos de la Ley 1712 por parte de las dependencias	Informe de Seguimiento	Control Interno	Diciembre 29 de 2017	Se realizó seguimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea a corte 31 de diciembre de 2016. Se recomendó ser socializada en el comité antitramites y de Gobierno en línea	50	Informe seguimiento estrategia Gobierno en línea	EN DESARROLLO
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseñar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia en redes sociales y página web	Pantallazo de publicación de la campaña diseñada en redes sociales y página web	Control Interno Disciplinario. Desarrollo Institucional	Diciembre 31 de 2017	El 17 de Mayo del 2017, la Oficina de Desarrollo Institucional liderada por un nuevo titular del cargo, solicitó una reunión para REEVALUAR el enfoque de la campaña anticorrupción, de modo que se trabajó en una nueva campaña que evidencie no la corrupción, sino se aborde el riesgo desde la oportunidad de mejora y se propusieron actividades para promover LA TRANSPARENCIA. El día 31 de Mayo, Se invitó a la Oficina Disciplinaria a hacer parte del comité antitramites para obtener aportes de los miembros del comité respecto de la campaña anticorrupción, concluyéndose que la campaña debe tener un nuevo enfoque de PROMOCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN en	35	Oficio 1130-CID-113-2017 enviado el 06 de Junio del 2017 al Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional con las modificaciones de la campaña institucional y las nuevas fechas de implementación. Proyección de Acta de Comité Antitramites en la que se evidencia el compromiso de rediseñar la campaña con un enfoque positivo en valores.	EN DESARROLLO

				valores como la transparencia y la honestidad. El día 06 de Junio del 2017, la Oficina de Control Interno Disciplinario consolidó lo trabajado durante la pasada reunión y envió a la Oficina de Desarrollo Institucional las modificaciones a la campaña institucional de políticas de anticorrupción con un nuevo cronograma de cumplimiento que inicia su despliegue desde Agosto del 2017.			
--	--	--	--	--	--	--	--

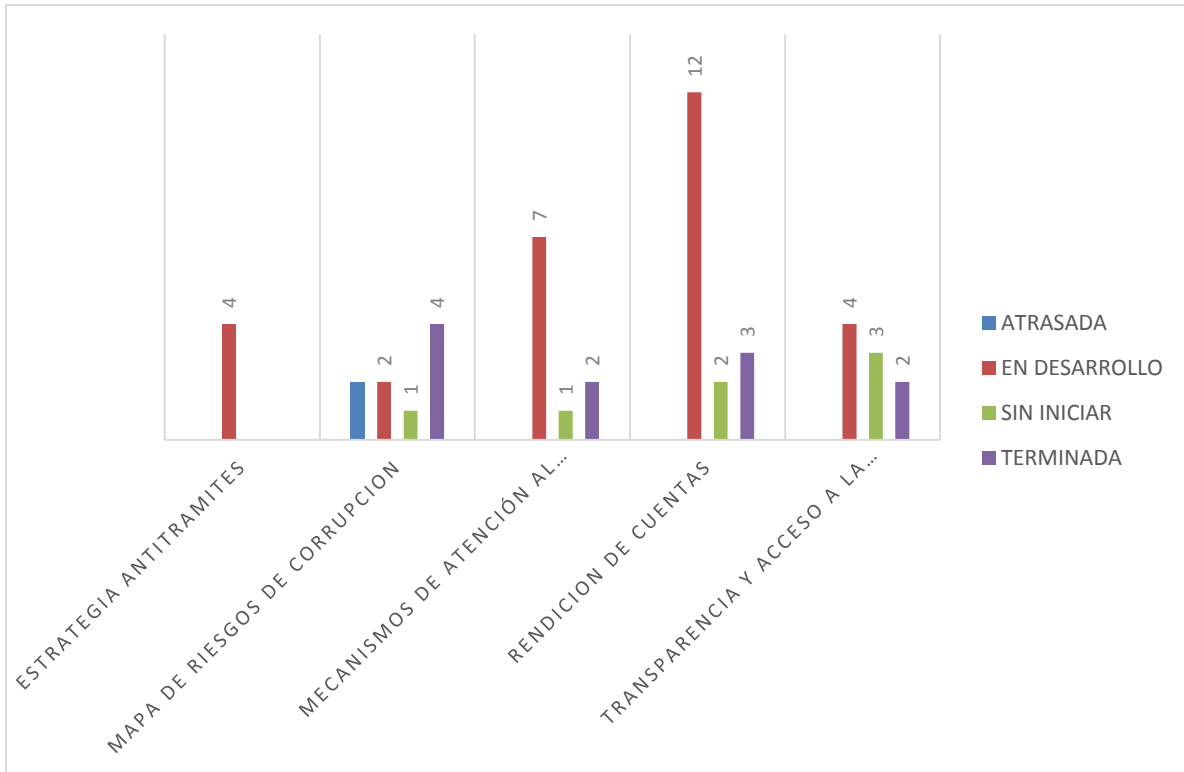
Fuente: Avances reportados por cada uno de los responsables

## 7. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO

ESTRATEGIA	PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	33,3	55,6
ANTITRAMITES	18,8	41,3
RENDICION DE CUENTAS	20,3	50,0
MECANISMOS DE ATENCION	15,5	42,5
TRANSPARENCIA Y ACCESO INFORMACIÓN	6,1	41,7
TOTAL	18,8	46,2



COMPONENTE	ATRASADA	EN DESARROLLO	SIN INICIAR	TERMINADA
ESTRATEGIA ANTITRAMITES		4		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	2	2	1	4
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		7	1	2
RENDICION DE CUENTAS		12	2	3
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		4	3	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>11</b>



## 8. CONCLUSIONES

El Hospital Universitario de Santander ha cumplido con los términos establecidos para la visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno revisa dicho Plan y evidencia que contiene los cinco componentes exigidos:

- El Hospital tiene identificados, analizados y valorados unos riesgos o factores que pudieran favorecer la generación de actos de corrupción, bajo un sistema de Gestión del Riesgo con el fin de tomar acciones para su mitigación y su seguimiento.
- También, ha avanzado en la identificación de trámites y servicios y de su socialización con el fin de dar claridad a los usuarios sobre los trámites definidos por el Hospital y evitar acciones malintencionadas por parte de algún colaborador en busca de su propio beneficio y se ha creado el Comité Antitrámites con el fin de avanzar y regular lo correspondiente no solo a trámites y servicios sino al cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea.
- Se ha evidenciado el cumplimiento normativo de la Rendición de Cuentas pero adicionalmente otros espacios que ha establecido el Hospital y que se han mantenido en el tiempo en que la Gerencia informa a la comunidad a través de su representante lo relativo a la gestión realizadas y resultados obtenidos, y escucha las inquietudes de la comunidad para dar respuesta.
- Y también en el desarrollo de este informe se puede observar que el Hospital Universitario de Santander posee todo un engranaje que facilita el servicio al ciudadano a través de diferentes canales de atención y de comunicación con el usuario como mecanismo de retroalimentación externa para el mejoramiento continuo.



De manera que se puede concluir que el Plan Anticorrupción y sus componentes realmente brindan mecanismos que facilitan el control de la gestión pública, la denuncia de actos de corrupción, la manifestación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011.

La Oficina de Atención al usuario SIAU da cumplimiento al artículo 54 de la Ley 190 de 1995 a través del envío periódico a las Oficinas Asesoras de Calidad y Control Interno del informe acerca de las manifestaciones de los usuarios, sobre el desempeño de sus funciones y servicios sobre los que se presentan un mayor número de quejas y reclamos para la mejora por parte de los usuarios.

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado y los porcentajes arrojados en cada uno de ellos se constata que la ESE Hospital Universitario de Santander ha cumplido con un 46,2% de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por tanto se recomienda fortalecer y dinamizar la gestión requerida en todas y cada una de las dependencias responsables de las acciones establecidas que no se han adelantado significativamente, adoptando una postura proactiva frente al desarrollo de sus compromisos y contribución.

**JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno