



## ESE HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 (Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011)

La Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital del Sur GJP, en cumplimiento de su función de prevención y control, y lo estipulado en los Decretos nacionales 648 de 2017 y 124 de 2016, Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo", realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital del Sur GJP para la vigencia enero-abril de 2023.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

EJECUTA PLAN:			Enero-Abril de 2023	
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de riesgo	Revisar y ajustar en caso de ser necesario, la política de administración de riesgos de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus dimensiones operativas	política ajustada de ser necesario	La Política ha sido revisada y se ha concluido que a la fecha no es necesario realizar ajustes y se está cumpliendo con sus lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Continúa en su versión No. 4 del 23 de noviembre de 2020
		Publicación en el Portal Web de la Política de Administración de Riesgos.	Publicación política	La Política está publicada en la página Web Institucional en el siguiente link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/normatividad/54ccf-politica-administracion-del-riesgo-v4pdf.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/normatividad/54ccf-politica-administracion-del-riesgo-v4pdf.pdf</a>
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Vincular los riesgos de transparencia a cada proceso	Mapa de Riesgos	Se recomienda evaluar nuevamente todos y cada uno de los riesgos y su asociación con los diferentes procesos.
		Seguimiento y gestión del Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos	Se verificó el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad y su publicación en página Web institucional en el link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informacion_publica/Seven">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informacion_publica/Seven</a>
	3. Consulta y elaboración	Realizar consulta a la ciudadanía sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Listado de asistencia y presentación	Se realizó la invitación a la ciudadanía para su participación en la construcción participativa del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo cual se puede verificar en el link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/sitio/ver_noticia/Plan-Anticorruptin-y-Atencin-al-Ciudadano-2023">https://www.hospitaldelsur.gov.co/sitio/ver_noticia/Plan-Anticorruptin-y-Atencin-al-Ciudadano-2023</a> Así mismo, a través del correo institucional, desde la Oficina de Control Interno se realizó invitación a los funcionarios y al personal en general para que participara de la construcción participativa del presente Plan Anticorrupción
		Socializar al interior de la Entidad el plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Listado de asistencia y presentación	La Entidad ha continuado con su estrategia de socialización personalizada con cada uno de los funcionarios y contratistas durante los procesos seguimiento y aprovechando los diferentes espacios que sean pertinentes para compartirlo, tratando de formar una cultura al respecto de la lucha contra la corrupción
		Publicación en la página web del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación plan	El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital del Sur GJP, fue aprobado mediante la Resolución No. 012 del 20 de enero de 2023
	4. Monitoreo y revisión	Los líderes de proceso en conjunto con sus equipos deben revisar y monitorear los riesgos de corrupción	Publicación monitoreo	Frente a esta actividad, durante el trimestre se pudo realizar la revisión de los riesgos de corrupción, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno
	5. Seguimiento	Realizar seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos	Publicación seguimiento	La E.S.E. Hospital del Sur ha venido haciendo el seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos, lo cual se puede corroborar en la página web institucional, en el siguiente link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informacion_publica/Seven">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informacion_publica/Seven</a>
		Hacer seguimiento a la herramienta tecnológica destinada para la Gestión Documental	Workmanager	Durante la vigencia se pudo evidenciar que el software de Gestión Documental Workmanager es una herramienta que administra flujo de información entre procesos que permiten el control de los hechos económicos generados entre las áreas involucradas, valga decir: Radicación, Supervisión, Presupuesto, Cuentas por Pagar y Tesorería

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Gestión documental	Publicación interna de actas de comités, seguimiento a indicadores, actualización de procesos y procedimientos en herramienta tecnológica	Isolucion	La Entidad tiene establecido como norma, que la publicación oficial de documentos se debe realizar en el aplicativo Isolucion. Allí reposan las Actas, Manuales, Indicadores, etc. Al cierre de abril 30, hay un porcentaje de actualización del 62%. Es importante resaltar que durante este cuatrimestre se realizó una inversión para actualizar dicho software y que esta actualización implicó migrar manualmente una gran parte de los documentos que se tenían en la versión anterior
		Continuar implementando la estrategia cero papel	Indicador cero papel y evidencias	Dentro de las estrategias implementadas en la E.S.E para disminuir el consumo de papel, se intervino el proceso de "Radicación de Facturación", que es el que mas consumo mensual tenía, logrando una reducción de 20 resmas mensuales. Basicamente se pactó con la EPS Savia Salud, el manejo de documentación en formato PDF y adicionalmente se realizaron algunas modificaciones en el proceso interno.
		Realizar las correspondientes transferencias documentales al archivo central	Correos, cronograma transferencias y evidencias	Durante el periodo no se realizaron transferencias al Archivo Central
	2. Estrategia anti trámites	Prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad	Correos, listados y evidencias	Se continúa con la estrategia de escanear los documentos de los usuarios, los cuales se depositan en carpetas compartidas para ser consultados allí desde los diferentes servicios. Se verifica el cumplimiento de esta actividad por parte de Control Interno.
	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el informe de gestión de la ESE Hospital del Sur GJP, para la respectiva vigencia	Informe de Gestión	En cada vigencia, se publica el Informe de Gestión, en este caso, la "Rendición de Cuentas" en el mes de marzo, lo cual se verifica en el link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_gestion/Three">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_gestion/Three</a> Así mismo, en el periodo se realizó la presentación ante el Concejo Municipal de la Evaluación de los Planes de Acción y es importante recordar que en septiembre o en octubre de cada vigencia se presenta ante este organismo, el Informe de gestión de la E.S.E.
		Indagar a la ciudadanía sobre los temas que le interesarían incluir en la Rendición de Cuentas mediante la página web y redes sociales	Encuesta	La E.S.E. Hospital del Sur socializó un formato de preguntas para que la ciudadanía votara sobre los temas de interés a desarrollar en la Rendición de Cuentas y además habilitó un formato para descargar inscribir las aquellas propuestas que en su opinión deberían incluirse:  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/sitio/ver_noticia/rendicioncuentas2022">https://www.hospitaldelsur.gov.co/sitio/ver_noticia/rendicioncuentas2022</a> Las preguntas no se habilitan por redes sociales
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentar sobre los resultados de la gestión de la entidad	Informe de Gestión	En el mes de marzo, la Entidad realizó y presentó a la ciudadanía, el Informe de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia 2022:  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf</a>
		Publicar en Portal Web y redes sociales, la presentación de la rendición pública de cuentas	Publicación	La entidad realiza una rendición de cuentas al año, durante el primer trimestre y corresponde a la gestión de la vigencia anterior. La invitación se hizo extensiva a la población del Municipio de Itagüí, a los miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Integrantes de las Veedurías Ciudadanas, Asociación de Usuarios, Junta Directiva, Gabinete Municipal, Honorables Concejales, Proveedores, funcionarios, entes de control, Usuarios de la ESE y Comunidad en general. Durante esta vigencia 2023, se llevó a cabo dicha gestión con los siguiente reultados: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf</a>  <a href="https://www.facebook.com/ESEhospitaldelsuritaguioficial/videos/6028405773939457">https://www.facebook.com/ESEhospitaldelsuritaguioficial/videos/6028405773939457</a>
		Emplear el espacio en la web para que la ciudadanía de sus aportes y generen inquietudes o comentarios frente a la gestión de la Entidad.	Espacio en las herramientas habilitadas	La página web de la ESE dispone de espacios para que la comunidad manifieste sus inquietudes o comentarios frente a la gestión:  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/contacto">https://www.hospitaldelsur.gov.co/contacto</a> <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/entidad/mecanismos_contacto/pqrs">https://www.hospitaldelsur.gov.co/entidad/mecanismos_contacto/pqrs</a>
		Implementar mecanismos que permitan evaluar en la asociación de usuarios el entendimiento de la capacitación en redición de cuentas	Herramienta implementada	La Evaluación realizada después de la Rendición de Cuentas se hizo de manera general, mas no específicamente para la Asociación de Usuarios

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y peticiones	Realizar el Plan de Participación Ciudadana	Plan de participación	La Entidad realizó el Plan de Participación Ciudadana, cuya estrategia 2023 contempló las siguientes actividades: • Instalación. • Socialización orden en que se desarrollará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. • Explicación de la Audiencia y explicación formulación de preguntas. • Socialización de los mecanismos implementados para la divulgación de la jornada. • Presentación del informe de gestión a cargo de la Gerencia • Preguntas - Explicación formato de encuesta de la rendición
		Ejecutar el Plan de Participación Ciudadana	Cronograma del plan y evidencias	El Plan de Participación Ciudadana se cumplió en cada una de sus fases programadas
		Tramitar las PQRS de la comunidad dentro de la oportunidad	Evidencias gestión de las PQRS	De acuerdo con la normatividad legal, la entidad publica el Informe de Seguimiento a las PQRS cada seis meses. Según lo que ha evidenciado la Oficina de C.I., las PQRS se han tramitado dentro de los plazos estipulados, con un tiempo promedio de entre 7 y 9 días. En el siguiente link, se encuentran los informes relacionados: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2022/pqrs">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2022/pqrs</a> <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_pqrs">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_pqrs</a>
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar una encuesta de satisfacción por cada evento de rendición pública de cuentas que se realice.	Encuesta	La Entidad cumplió con esta actividad y el resultado de dicha encuesta está incluido en el Informe de Rendición de Cuentas que se encuentra publicado en el link: (ver última página) <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf</a>
		De acuerdo a los resultados de la encuestas, formular e implementar acciones en caso de ser requerido.	Análisis encuesta y gestiones	Se realiza la encuesta de satisfacción de la Rendición de cuentas y se publica en el informe el resultado de la encuesta. En los diferentes Comités que tiene la entidad, se analiza la implementación de soluciones según las necesidades del servicio, independientemente de los resultados de la misma se consideran posibles mejoras. <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf</a>
		Publicar el seguimiento a los planes de acción de la anualidad	Seguimiento planes presentación Comité	La E.S.E. Hospital del Sur GJP, ha publicado en la página web institucional de manera oportuna el resultado de los seguimientos a los Planes de Acción para cada uno de los periodos correspondientes  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2023/plan%20de%20accion">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2023/plan%20de%20accion</a>
		Publicar el seguimiento al Plan de Desarrollo	Seguimiento al plan de desarrollo	Se realizó el Seguimiento al Plan de Desarrollo de acuerdo con lo que dicta la resolución 408 del 2018, área de Salud, vigencia 2022, y la E.S.E. Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita, obtuvo un resultado del 93%, lo que evidencia un nivel satisfactorio, es decir que se cumple con la meta propuesta para la vigencia evaluada.
		Publicar el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad y el Plan de Compras	PAA	Se evidencia la publicación del PAA en la página Web institucional, en el link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/contratacion/983d5-plan_anual_de_adquisiciones_2023.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/contratacion/983d5-plan_anual_de_adquisiciones_2023.pdf</a>
		Publicar los estados financieros de la Entidad	Estados Financieros	La Oficina de Control Interno evidenció la publicación de los estados financieros en el siguiente link, de la página Web institucional:  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/estados_financieros">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/estados_financieros</a>
		Publicar el informe sobre las demandas de la Entidad	Informe de demandas	La Entidad tiene publicado en su página Web Institucional los informes sobre el estado de los procesos contra la E.S.E. hasta diciembre de 2022. En la vigencia 2023 no se ha publicado el avance de los mismos.  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_defensa">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_defensa</a>
		Celebrar las reuniones con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y realizar ajustes al Comité de Calidad y Control Interno según el modelo MIPG	Resolución implementación comité y ajustes	Durante el primer trimestre no se realizó la reunión formal del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y no se han realizado ajustes al Comité de Calidad y Control Interno según el modelo MIPG

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
		Efectuar la evaluación de la Rendición Pública de Cuentas, la cual se publicará en el Portal Web de la Entidad	Evaluación de la rendición de cuentas	La Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2022, realizada en marzo de 2023, se encuentra publicada dentro del Informe de Rendición de Cuentas en el link: <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/985e2-informe-consolidado-rendicion-de-cuentas-2022.pdf</a>
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Coordinación y seguimiento permanente a la atención de las peticiones	Evidencias seguimiento	La Entidad cuenta con un software para administrar las PQRS, el cual de manera automática envía a cada responsable la queja, reclamo o sugerencia para su respectiva gestión. El aplicativo también incluye un control con los días de respuesta y alertas sobre los vencimientos además de gráficos sobre la gestión realizada. Esto permite un seguimiento permanente y oportuno para la atención de las peticiones.  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2022/pqrs">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno/2022/pqrs</a>
		Evaluar la gestión de la recepción, tramite y solución de quejas, sugerencias, reclamos y actos de corrupción	Evidencias seguimiento	A partir del software mencionado en el punto anterior, la Entidad puede hacer un monitoreo y una evaluación permanente de las PQRS recibidas, además de que en algunas reuniones de Comité, se mencionan casos específicos de acuerdo con su trascendencia.
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	Continuar implementando la estrategia de gobierno digital	Plan d Gobierno en Línea y PETI	En el primer trimestre de 2023, se realizan dos avances fundamentales que son la aprobación y publicación de la TRD y la reestructuración de la página web institucional por lo que ahora se llama la "Sede Electrónica", en la cual hay un cambio importante que es la inclusión del botón "Participa", que contiene seis secciones, así: (1) Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas; (2) Planeación y presupuesto participativo; (3) Consulta ciudadana; (4) Colaboración e innovación abierta; (5) Rendición de cuentas y (6) Control social. La idea es ir fortaleciendo la interacción con la comunidad
		Revisar el acto administrativo que conforma el comité de gobierno en línea y crear comité de datos abiertos	Resolución	Se cuenta con el Acta de creación del Comité de Gobierno digital el cual integra a su vez, el Comité de Datos Abiertos - Resolución No 168 de 2018 - A la fecha no se tiene una actualización de dicha Resolución, por lo que estos Comités siguen ajustados a su contenido.
		Publicar los datos abiertos de la Entidad de la información que carece de confidencialidad y reserva	Publicación datos abiertos	El Hospital del Sur GJP realizó la actualización de su página Web por lo que ahora se denomina Sede Electrónica, allí tiene la sección que exige la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, que se llama "Transparencia y Acceso a Información Pública", y dentro de esta, una sección que es justamente la de "Datos Abiertos". La sección de Datos Abiertos como tal, ha tenido una actualización que consiste en las Tablas de Retención Documental aprobadas oficialmente por la Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia, en enero de 2023, pero el resto del contenido aún continúa con información rezagada.
		Mantener disponibles los espacios virtuales de la atención de nuestras partes interesadas	Herramientas disponibles	La E.S.E. Hospital del Sur GJP mantiene permanentemente a disposición de los usuarios los canales de PQRSF, tanto en la página Web como en las redes sociales y reuniones virtuales, lo cual se evidencia en el informe de PQRS ya mencionado anteriormente
	3. Talento Humano	Capacitación en la herramienta MOODLE por parte del área de atención al ciudadano según el plan de capacitaciones del área de talento humano	Herramienta MOODLE	Durante la vigencia no se realizaron capacitaciones a través de la herramienta MOODLE por parte del área de Atención al Ciudadano, ya que fueron programadas para el segundo trimestre
		Publicar perfil de los Directivos de la ESE	Publicación	Se verifica en la página Web, en el link: <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/directorio_personal">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/directorio_personal</a>
		Publicar los procesos de selección, vinculación y elección del personal	Publicación	La Entidad realizó las gestiones de Ley ante la Comisión Nacional del Servicio Civil para proveer 67 vacantes en la planta de cargos. A la fecha se está a la espera de que dicho organismo inicie la convocatoria
		Capacitar en temas relacionados con la ley de transparencia	Moodle	Durante la vigencia 2023 no se ha realizado capacitación relacionada con la Ley de Transparencia
		Revisar y difundir la política editorial y actualización de contenido	Actualización de la política	La entidad tiene publicado en la página Web institucional la Política Editorial y de Actualización de Contenido, desde entonces no ha sido actualizada y durante la vigencia no se difundió.  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/normatividad/af5f6-politica_editorial_y_de_actualizacion.pdf">https://www.hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/normatividad/af5f6-politica_editorial_y_de_actualizacion.pdf</a>

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
	4. Normativo y Procedimental	Revisar los procedimientos de Atención al Ciudadano	Verificación y actualización del Procedimiento	El Proceso de Atención al Ciudadano comprende cuatro procedimientos los cuales se actualizaron en junio de 2022.
		Actualizar y publicar el normograma institucional	Actualización del Normograma	La Entidad actualizó y publicó el Normograma Institucional, el cual incluye la Normatividad hasta el mes de julio de 2022 <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable/normogra">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable/normogra</a>
		Mantener la base de datos actualizada de las PQRD	Actualización semanal de las PQRS	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar el registro mensual en la base de datos de cada una de las PQRS que ingresan a la entidad
	5. Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación continua de derechos y deberes de los pacientes	Divulgación derechos y deberes	La entidad divulga continuamente información sobre los deberes y derechos de los pacientes, a través de medios como las carteleras, página Web, correos electrónicos, redes sociales y entrega de pequeños volantes directamente a los usuarios: <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/otros_documentos/deber">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/otros_documentos/deber</a>
		Atención preferencial a niños, adolescentes, gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública	Atención preferencial simbología	La E.S.E. Hospital del Sur tiene implementado un procedimiento para atención preferencial a este tipo de población, dentro del cual se tiene habilitada una taquilla específica para atender la población relacionada.
		Atención de PQRSD en las diferentes sedes de la ESE Hospital del Sur	Atención PQRSD	De momento, la entidad cuenta con dos sedes para atender a los usuarios y en ellas se tienen buzones para recibir las PQRSD, además de la oficina de Atención al Usuario. También hay un procedimiento para la apertura de los buzones y recolección de las PQRSD, que son gestionadas generalmente dentro de los términos y al final se publica un informe ejecutivo semestral sobre el comportamiento de las comunicaciones recibidas. <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno</a>
	5. Relacionamiento con el ciudadano	Habilitar la asignación de citas de manera presencial y con roll preferencial en Call Center	Asignación citas presenciales y preferenciales	Los usuarios de la entidad pueden gestionar la asignación de citas a través del Call Center y también de manera presencial. Las citas son asignadas de acuerdo con la capacidad instalada que se tiene y a los recursos financieros.
		Actualizar y publicar los trámites y servicios que ofrece la ESE Hospital del Sur en el SUIT	SUIT	Durante el periodo, la Entidad no ha realizado gestiones en el SUIT relacionadas con la actualización o publicación de trámites
		Publicación semestral del Informe institucional de las PQRSD	Publicación informe	Se publica cada semestre en la página Web institucional. <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/informes_control_interno</a>
		Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en el Código de Ética y sus políticas, en las normas del buen trato, en el modelo de escucha activa y en rendición de cuentas	Listado de asistencia y presentación	La entidad, a través de la Oficina de Atención al Usuario, tiene establecidas unas frecuencias de encuentro con los miembros de la asociación de usuarios, en los cuales se realizan capacitaciones y se socializan los temas pertinentes.
		Presentar informe sistemático de las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo en el modelo de escucha activa	Informe	La Oficina de Atención al Ciudadano entrega periódicamente los informes sobre las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo. La Entidad tiene definido un modelo para el cliente interno y otro modelo para el cliente externo, dentro del contexto de escucha activa

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	SEGUIMIENTO ABRIL.30.2023
				OBSERVACIONES
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. Transparencia Activa	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente (ley 1712 de 2014)	Publicación de la información actualizada	La Entidad tiene en su sitio Web institucional, una sección denominada "Normativa", dentro del apartado de "Transparencia y acceso a información pública", con información relacionada:  <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable</a> <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable/normogra">https://hospitaldelsur.gov.co/transparencia/normativa_aplicable/normogra</a>
	2. Transparencia Pasiva	Publicar informe a solicitudes de información(conforme a lo dispuesto en el art 52 Decreto 103 de 2015)	Información publicada	El Art. 52 del Dec 103 de 2015 pide específicamente que se incluyan los siguientes datos: (1) El número de solicitudes recibidas; (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud y (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. La E.S.E. Hospital del Sur, publica mensualmente un Informe de PQRS, aunque no indica allí el tiempo de respuesta por cada solicitud, sino un promedio de la gestión y el indicador de satisfacción. Los numerales 2 y 4, normalmente no se presenta, entonces se publican cuando aplique.  <a href="https://hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/1e023-informe_pqrsd_2do_sem_2022.pdf">https://hospitaldelsur.gov.co/uploads/entidad/control/1e023-informe_pqrsd_2do_sem_2022.pdf</a>
	3. Instrumentos de gestión de la información	Socializar y divulgar los instrumentos de gestión de la información	Información publicada	En la Sede Electrónica de la Entidad, (página web), dentro del link de "Transparencia y Acceso a la Información", se publican diferentes tópicos de información para las partes interesadas y usuarios en general.  <a href="https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia">https://www.hospitaldelsur.gov.co/transparencia</a>
	4. Criterio diferencial de accesibilidad	Mantener los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de la información	Nivel de Accesibilidad AAA a 90%	Si bien la entidad cuenta con los lineamientos generales en materia de accesibilidad para la publicación de la información, se debe trabajar en el fortalecimiento de los formatos que permitan a todos los usuarios acceder a los contenidos «en igualdad de condiciones con los demás»
		Socialización de la política de transparencia y acceso a la información pública	Política Adoptada	En la nueva Sede Electrónica de la Entidad, no se evidenció la publicación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información y tampoco se ha socializado, aunque es importante enfatizar que aún se está en proceso de reestructuración de la página web, por lo tanto hay temas que no se han actualizado
4. Seguimiento	Realizar seguimiento a la ley de transparencia y acceso a la información	Publicación seguimiento	La entidad realiza revisiones periódicas mediante la herramienta de página web "NODO" , con la cual se obtiene un informe detallado respecto al estado de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Producto de esto, se hizo la actualización de la página Web Institucional hacia lo que se denomina la Sede Electrónica, ajustando cambios que apuntan al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, entre otros aspectos	
6. INICIATIVA ADICIONAL	CODIGO DE INTEGRIDAD	Sensibilización y apropiación del código de integridad	Sensibilización y apropiación	Durante el primer trimestre no se ha realizado sensibilizaciones sobre el Código de Integridad

#### METODOLOGÍA EMPLEADA

Para el desarrollo de esta evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- \*Solicitud de información pertinente a cada uno de los responsables
- \*Revisión de los documentos publicados en la página web y en otros portales electrónicos de la Entidad, como el Isolucion
- \*Solicitud a las dependencias de los soportes del cumplimiento de las actividades.
- \*Elaboración del informe de seguimiento para su respectiva publicación en la página web del Municipio

#### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- \* El Plan Anticorrupción y de Atención la Ciudadano cuenta con un alto nivel de cumplimiento respecto a las actividades programadas para este periodo.
- \* La E.S.E. Hospital del Sur está en un proceso de reestructuración de su página web, migrando a lo que se denomina la Sede Electrónica, con lo cual busca ajustarse a los lineamientos de Gobierno en Línea. A partir de esto se recomienda implementar acciones que permitan mantener actualizada la información publicada en el portal y elevar el nivel de todo lo relacionado con la Transparencia y Acceso a la Información, estrategia que posibilita la prevención de actos de corrupción.
- \* El seguimiento y control permanenete que se hace desde la Oficina de Control Interno, permiten concluir que los mecanismos de control establecidos por la E.S.E. Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita para el cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, han sido adecuados de tal manera que garantiza en alto porcentaje, el cumplimiento de las actividades definidas para cada uno de los componentes y políticas que se dearrollan en este Plan, lo que conlleva al fortalecimiento de la efectividad del control en la gestión pública de la entidad.

### Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó: Carlos Alfonso Pineda Sánchez  
Contratista