

# **TERCER 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 septiembre a 31 de diciembre de 2019**

**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. Seguimiento del mapa de riesgos de corrupción:.....	7
6.3. Estrategia Antitrámites.....	11
6.4. Rendición de cuentas .....	12
6.5. Mecanismos de Atención al Ciudadano.....	17
6.6. Transparencia y Acceso a la Información .....	20
6.7. . Iniciativas adicionales .....	24
7. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO .....	25
8. DEBILIDADES ENCONTRADAS .....	26
9. RECOMENDACIONES .....	27
10. CONCLUSIONES.....	27

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019**

### **INTRODUCCIÓN**

La Oficina Asesora 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 31 de diciembre de 2019, según lo dispone el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que se aprobó el 31 de enero de 2019, 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 Asesora 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 Asesora 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 septiembre a diciembre de 2019.

### **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

Los seguimientos realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano implementado por la ESE HUS fueron publicados 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 2019. 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 Asesora de Control Interno.



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Somos una entidad calificada por: Value & Risk Rating

Quiénes Somos Institucional **Transparencia** Atención al Ciudadano Servicios SOGC

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019

- Plan Anticorrupción
- Matriz de Riesgos de Corrupción 2019
- Primer Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Enero – Abril 2019
- Segundo Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Mayo – Agosto 2019
- Tercer Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Septiembre – Diciembre 2019

Noticias Recientes

Fuente: [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)

## 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 proceso e institucionalmente.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Realizar talleres de divulgación de la Política de Administración de Riesgos	Desarrollo Institucional	2019-02-01	2019-06-30	Se actualizó, aprobó, socializó y evaluó la política de gestión del riesgo, la cual fue socializada junto con el programa de gestión integral del riesgo de la ESE HUS 2019. Se cuenta con mapa institucional de riesgos por procesos, cuya gestión se realiza por parte de cada responsable y la evidencia se carga en Almera.	100	TERMINADA
1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Realizar actualización a la política de administración del riesgo, según resultado de los talleres realizados	Desarrollo Institucional	2019-04-01	2019-06-30	Se actualizó, aprobó, socializó y evaluó la política de gestión del riesgo, la cual fue socializada junto con el programa de gestión integral del riesgo de la ESE HUS 2019. Se cuenta con mapa institucional de riesgos por procesos, cuya gestión se realiza por parte de cada responsable y la evidencia se carga en Almera.	100	TERMINADA
1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Divulgar la política de Gestión del Riesgo actualizada	Desarrollo Institucional	2019-07-01	2019-08-30	Se actualizó, aprobó, socializó y evaluó la política de gestión del riesgo, la cual fue socializada junto con el programa de gestión integral del riesgo de la ESE HUS 2019. Se cuenta con mapa institucional de riesgos por procesos, cuya gestión se realiza por parte de cada responsable y la evidencia se carga en Almera.	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar en coordinación con los Subgerentes, Jefes de Oficina la actual matriz de Riesgos de Corrupción y establecer si es necesario actualizarla.	Líderes de procesos	2019-01-15	2019-12-30	Se revisó la matriz de riesgos de corrupción con los líderes responsables	100	TERMINADA
2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción	Desarrollo Institucional	2019-01-22	2019-01-31	Se consolidó el mapa de riesgos con la información recibida.	100	TERMINADA
3. Consulta y divulgación	Poner a consideración de los actores externos de la entidad el Mapa de Riesgos de Corrupción	Desarrollo Institucional	2019-01-22	2019-02-28	Se diseñó un formulario para que los ciudadanos puedan enviar sus sugerencias sobre el plan de riesgos anticorrupción.	100	TERMINADA
3. Consulta y divulgación	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción actualizado en la página web del HUS	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-01-31	Se publicó en la página de la ESE HUS el mapa de riesgos actualizado	100	TERMINADA
4. Monitoreo o revisión	Presentar informe trimestral del avance sobre las acciones de mitigación de los riesgos a la Oficina de Control Interno y aplicar ajustes, en caso que lo requieran	Subgerentes Jefes de oficina	2019-01-01	2019-12-31	Se realizó seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción, se establecieron los controles en Almera y cada responsable carga sus soportes. Se cargaron los seguimientos cuatrimestrales en página web.	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
5 Seguimiento	Realizar el análisis de la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción, en el proceso de auditoría de acuerdo al Plan Anual de Auditorías	Control Interno	2019-01-01	2019-12-31	Se realiza seguimiento al diseño de los controles descritos en los mapas de riesgos de corrupción	100	TERMINADA
5 Seguimiento	Realizar publicación al seguimiento del mapa de riesgos de corrupción en la página web del HUS	Control Interno	2019-04-10	2019-12-31	Se publica el informe de seguimiento al plan anticorrupción	100	TERMINADA

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por Desarrollo Institucional

## 6.2. Seguimiento del mapa de riesgos de corrupción:

En este periodo se realizaron seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción con los siguientes resultados:

ÁREA RESPONSABLE	RIESGO	ACCIÓN	AVANCES REPORTADOS	
			DESCRIPCION DEL AVANCE	% AVANCE
Jurídica	Indebida generación de soportes y evidencias que amparen el cobro de la ejecución contractual por parte de los supervisores de los procesos contractuales	P: Establecer una cláusula en la minuta de los contratos donde se delega la supervisión a la ejecución contractual.	En todas las minutas contractuales, se establece una cláusula de supervisión y vigilancia del contrato.	100
		H: Notificar la asignación de la Supervisión Técnica, Administrativa y Financiera a los responsables.	En todos los contratos se notifica la asignación de la Supervisión Técnica, Administrativa y Financiera a los responsables.	100
		V: Verificar el cumplimiento de la ejecución contractual.	Se realizó un seguimiento a los requisitos contractuales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los mismos y que se pudieran efectuar los pagos correspondientes.	100
		A: Tomar acciones correctivas de acuerdo a los resultados encontrados.	Los resultados obtenidos en este plan de mejora fueron satisfactorios y no se generaron desviaciones, razón por la cual se dan por terminado este ciclo PHVA.	100

ÁREA RESPONSABLE	RIESGO	ACCIÓN	AVANCES REPORTADOS	
			DESCRIPCION DEL AVANCE	% AVANCE
Jurídica	Incorrecto otorgamiento de anticipos y mal manejo de su inversión	P: Planear durante la etapa pre contractual el otorgamiento de anticipos según la normativa vigente.	Durante la vigencia no se otorgaron anticipos en los contratos suscritos, razón por la cual no se adjuntan documentos de la planeación	100
		H: Establecer en la minuta contractual, en la forma de pago el valor anticipo.	Durante la vigencia no se otorgaron anticipos en los contratos suscritos, razón por la cual no se adjuntan documentos de la planeación	100
		V: Verificar en los informes de supervisión el cumplimiento del objeto contractual.	Durante la vigencia no se otorgaron anticipos en los contratos suscritos, razón por la cual no se adjuntan documentos de la planeación	100
		A: Tomar acciones frente a posibles incumplimientos que se logren evidenciar a partir del avance de acuerdo al cronograma.	Durante la vigencia no se otorgaron anticipos en los contratos suscritos, razón por la cual no se adjuntan documentos de la planeación	100
Ambiente físico	Hurto de bienes de la ESE	P Realizar sensibilización del procedimiento para ingreso de elementos a la ESE	Se realizó la presentación y socialización del procedimiento para ingreso de elementos a la ESE	100
		H Socializar el procedimiento para ingreso de elementos a la ESE	Se realizó la presentación y socialización del procedimiento para ingreso de elementos a la ESE	100
		V Evaluar la implementación del procedimiento	Se Evaluó la implementación del procedimiento	100
		A Corregir las falencias encontradas	Se revisó el procedimiento y se actualizó	100
		P Generar cronograma de inventario en la ESE HUS	Se creó el cronograma de inventario en la ESE HUS	100
		H Socializar cronograma de inventarios a realizar	Socialización del cronograma de inventarios	100
		V Realizar inventario según cronograma	Se realizó el inventario según cronograma	100



ÁREA RESPONSABLE	RIESGO	ACCIÓN		AVANCES REPORTADOS	
				DESCRIPCION DEL AVANCE	% AVANCE
Ambiente físico	Hurto de bienes de la ESE	A	Reportar desviaciones evidenciadas	Se reportaron las desviaciones evidenciadas	100
		P	Realizar sensibilización del código de integridad de la ESE	Se realizó la presentación, socialización y evaluación del código de integridad de la ESE	100
		H	Socializar del código de integridad de la ESE		100
		V	Evaluar la implementación del código de integridad de la ESE		100
		A	Corregir las falencias encontradas	Se corrigieron las falencias encontradas	100
Financiera	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	P	Actualizar el procedimiento emisión del certificado de disponibilidad presupuestal	Se documentó, se socializo y se evaluó el certificado de disponibilidad presupuestal aprobado por la oficina de calidad, que se encuentra cargado en la plataforma Almera	100
		H	Documentar el procedimiento emisión del certificado de disponibilidad presupuestal		
		H	Socializar el procedimiento emisión del certificado de disponibilidad presupuestal		
		V	Evaluar la adherencia del procedimiento emisión del certificado de disponibilidad presupuestal.		
		A	Tomar decisiones de mejora de acuerdo a lo observado		
Financiera	Apropiación de dineros públicos	P	Establecer en la contratación vigente la obligación de efectuar pagos directamente en entidades financieras aprobadas por la ESE HUS	Se documentó, se socializo y se evaluó el certificado de disponibilidad presupuestal aprobado por la oficina de calidad, que se encuentra cargado en la plataforma Almera	100
Financiera	Apropiación de dineros públicos	H	Hacer cruce de pagos con las diferentes ERP	Se realizaron las actas de conciliación con las diferentes ERP en los meses de mayo a septiembre de 2019	100
		H	Hacer seguimiento a los pagos efectuados directamente en el hospital a través del banco	Se hizo el seguimiento a los pagos efectuados directamente en el hospital a través del banco	100
		V	Verificar los saldos de las deudas de algunos terceros	Se realizaron las actas de conciliación con las diferentes ERP en los meses de mayo a septiembre de 2019	100
		A	Tomar decisiones de mejora de acuerdo a lo observado	No se presentaron desviaciones	100

ÁREA RESPONSABLE	RIESGO	ACCIÓN		AVANCES REPORTADOS	
				DESCRIPCION DEL AVANCE	% AVANCE
Financiera	Pagos de cuentas sin el lleno de requisitos.	P	Definir los requisitos para el pago de las cuentas	Se realizó el procedimiento de cuentas por pagar el cual se encuentra registrado en la plataforma Almera	100
		H	Documentar el procedimiento causación y obligación de cuentas por pagar		
		H	Socializar los procesos, procedimientos e instructivos de la Gestión Financiera	Se realizó el procedimiento de cuentas por pagar el cual se encuentra registrado en la plataforma Almera junto con el informe de adherencia	100
		V	Evaluar la adherencia del procedimiento causación y obligación de cuentas por pagar	Se realizó el procedimiento de cuentas por pagar el cual se encuentra registrado en la plataforma Almera junto con el informe de adherencia y la evaluación	100
		A	Tomar decisiones de acuerdo a lo observado	No se presentaron desviaciones	100
FARMACIA	Perdidas de productos farmacéuticos	P	Estructurar el control de préstamos e inventarios, asignado grupos de medicamentos y dispositivos médicos a Regente y Auxiliares de Farmacia.	Se diseñó el control de préstamos e inventarios, asignado grupos de medicamentos y dispositivos médicos a Regente y Auxiliares de Farmacia	100
FARMACIA	Perdidas de productos farmacéuticos	H	1- Asignar los diferentes grupos de medicamentos y dispositivos Médicos a Regentes y Auxiliares de Farmacia. 2- Realizar cada 15 días el inventario de la farmacia asignado a Regentes y Auxiliares de Farmacia. 3- Obtener de DGH, el informe de movimientos de préstamos realizado por la Farmacia a Servicios Asistenciales y entidades externas de salud.	Se Realizó el inventario de la farmacia asignado a Regentes y Auxiliares de Farmacia.  Se realizó el informe de movimientos de préstamos realizado por la Farmacia a Servicios Asistenciales y entidades externas de salud.	100
FARMACIA	Perdidas de productos farmacéuticos	V	Supervisar y controlar el movimiento de préstamos e inventarios de medicamentos y dispositivos médicos en el periodo definido.	Se realizó la Supervisión y control del movimiento de préstamos e inventarios de medicamentos y dispositivos médicos en el periodo definido.	100
		A	Ajustar las desviaciones encontradas en los periodos de inventarios realizado.	Se realizó el ajuste según las desviaciones encontradas en los periodos de inventarios realizado.	100

Fuente: Informe avances Mapa de Riesgos – Entregado por Oficina Desarrollo Institucional.

### 6.3. Estrategia Antitrámites.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Actualizar y racionalización de tramites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-31	Se encuentra el 100% de los trámites cargados en el SUIT Se cuenta con la estrategia de racionalización en el SUIT	100	TERMINADA
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Identificar los tramites que pueden ser sujeto de racionalización	Comité de gestión	2019-01-30	31/06/2019	Cargar evidencias de publicación en página web de nuevos trámites	100	TERMINADA
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Elaborar e implementar registros e indicadores semestrales que permitan medir los trámites con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención y con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad. Enviar informe respectivo al Comité Antitramites y Gobierno en Línea o su sustituto.	Estadística Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-31	Se presentó informe de medición de los trámites de consulta externa presencial y no presencial y nacido vivo, para el II semestre de 2019, en comité de gestión y desempeño	100	TERMINADA
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. Enviar informe semestral respectivo al Comité Antitramites y Gobierno en Línea o su sustituto.	SIAU	2019-01-30	2019-12-31	Se presentó el linforme del II semestre de PQR a control interno, detallado por subgerencias y causas	100	TERMINADA
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-10	Se presentó en el SUIT la estrategia de racionalización de trámites	100	TERMINADA

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por la Oficina de Desarrollo Institucional

## 6.4. 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.

La siguiente información es tomada del acta de Audiencia de Rendición de Cuentas elaborada por la Oficina de Desarrollo Institucional:

El gerente de la ESE Hospital Universitario de Santander, doctor Edgar Julián Niño Carrillo, invitó a la comunidad hospitalaria, a la sociedad civil y ciudadanía en general a la presentación del Informe de Gestión 2018 de la institución el 11 de abril de 2019, 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.

Teniendo presente las exigencias de la norma se abordarán los temas que tienen que ver con los resultados a 31 de diciembre de 2018 relacionados con:

### • Gestión Financiera

Con respecto a la variación en el presupuesto de ingresos entre 2017 y 2018, el mayor incremento en los ingresos se evidencia en la recuperación de la cartera de vigencias anteriores, al pasar de \$122 millones en 2017 a \$47.980 millones en 2018 (registrado dentro de los recursos de capital); de hecho, ha sido el valor recaudado más alto en todas las vigencias de la ESE HUS. Le siguen otros ingresos no tributarios con un 246,9% de crecimiento y las ventas de servicios de salud con un aumento del 19,2% dentro de las cuales se encuentran el rubro de régimen contributivo (54,3%), subsidiado (17,3%) y otras ventas de servicios de salud (21,8%). Finalmente se encuentra la estampilla pro-hospital con un incremento del 12,6%.

El presupuesto de ingresos está compuesto por la venta de servicios con un 62% de participación, seguido de los ingresos de recursos de capital (recuperación de cartera y rendimientos financieros) con un 21% de participación, transferencias y aportes con un 11% (estampillas) y otros ingresos no tributarios con un 3%.

Del total de los ingresos reconocidos se recaudó un 59%, durante la vigencia 2018 y se respaldaron la totalidad las cuentas por pagar de la vigencia anterior 2017.

Los ingresos recaudados por venta de servicios a 31 de diciembre de 2018, correspondieron al 39% de los reconocimientos, en donde el régimen subsidiado tuvo un mayor porcentaje del recaudo con el 44% frente a los reconocimientos y el régimen subsidiado con el 35%.

En cuanto al recaudo de venta de servicios a la secretaría de salud, corresponde al 15%, de los reconocimientos principalmente en la PPNA, cifras que preocupan a la Gerencia, ya que a pesar de haberse incrementado la facturación y el valor total reconocido, el porcentaje de recaudo no presentó el mismo comportamiento.

Es de anotar que la ESE HUS, durante la vigencia 2018, presentó una facturación promedio mensual de \$14.895 millones, con un reconocimiento de \$15.021 millones y un recaudo de \$5.823 millones, por venta de servicios de salud, situación que no permite alcanzar el punto de equilibrio de la entidad.

A 31 de Diciembre de 2018 los reconocimientos presentaron un incremento del 8% con respecto a la vigencia 2017, el cual estuvo incidido principalmente por las ventas al régimen subsidiado, los ingresos de estampillas y otros ingresos no tributarios.

En cuanto a los reconocimientos por venta de servicios, se presentó un incremento principalmente en el régimen subsidiado, debido al incremento de las ventas y el mejoramiento al proceso de radicación de facturación. Así mismo, en la PPNA se presenta un aumento del 21% de radicación por parte de la Secretaria de Salud de Santander, el cual es el valor que se reconoce sin tener en cuenta los excedentes de facturación, ni la atención por la población venezolana.

Los gastos comprometidos presentaron un incremento del 7% con relación a la vigencia anterior, observándose que los rubros de gastos de personal indirecto son el (13%) y los gastos generales son el (9%) siendo los más representativos. Es importante resaltar que con el 7% de incremento en el gasto, se logró un aumento en el reconocimiento de los ingresos de un 15%.

Analizando los ingresos de las vigencias 2017 vs 2018, en la vigencia 2017, frente a los gastos ejecutados, se refleja que hay equilibrio presupuestal con reconocimiento, ya que por cada peso gastado, se obtuvo 1 peso con 22 centavos para su respaldo, mientras que frente al recaudo no hay equilibrio presupuestal, dado que por cada peso ejecutado, se tiene 73 centavos para los pagos.

Para la vigencia 2018 se presentó una facturación acumulada de \$12.310.206.979 del régimen contributivo, representada en atenciones de usuarios de Medimás (103%), Nueva EPS (10.3%) y Coomeva (32.2%). Es notable el incremento de la facturación de MEDIMAS EPS en un 103.5% con respecto a la vigencia 2017 y representa un 38.2% de la facturación de este régimen para la vigencia 2018, este incremento obedece a que esta EPS volcó sus servicios a la ESE HUS ante la dificultades que presentan con su red de servicios al cerrar servicios su IPS principal ESIMED.

Es claro que las otras ERP del régimen contributivo demanda servicios puntuales enfocadas a la atención de tipo ambulatorio (consulta externa y apoyo diagnóstico), sin descartar aquellos usuarios que ingresan por el servicio de urgencias y ante la carencia de una red de servicios que permita hacer una contra referencia oportuna de pacientes ocasionando el presamamiento de pacientes a la espera de remisión.

De igual manera, hubo una variación positiva del 11.3% entre la vigencia 2018 y 2017 con corte a diciembre, se presentó una facturación acumulada de \$ 131.824.833.568 del régimen subsidiado, representada en atenciones de usuarios de Asmet Salud, Comparta, Coosalud y Nueva EPS entre otras ERP con cobertura de atención en el Departamento de Santander.

La cartera proveniente de facturas radicadas al cierre de la vigencia del 2018 ascendió a la suma de: \$227.843 millones de pesos, incrementada con respecto al 2017 en \$59.192 millones de pesos equivalente al 35.09%; es importante aclarar que este incremento se debe a los siguientes aspectos:

- La situación financiera por la que atraviesa el país en materia de salud y en especial el incumplimiento en el giro oportuno de recursos por parte de las Entidades Responsables del Pago. (ERP)
- El repetitivo proceso de incremento de la glosa inicial en forma injustificada, presentándose por parte de las entidades deudoras aplazamientos en los tiempos para realizar las conciliaciones respectivas y proceder a los pagos que deben realizar a las IPS.
- El incremento en la facturación, en la vigencia del 2018, que ha generado en forma proporcional crecimiento en la cartera.

Los estados financieros reflejan el resultado de la operación ejecutada durante la vigencia, muestra el total de los ingresos obtenidos por la actividad relacionada con objeto principal, venta de servicios de salud, que refleja

incremento del 8% respecto del periodo anterior, para el logro de estos ingresos se incurrió en unos costos de producción, que representan el 87% del valor de las ventas, con un incremento del 13% respecto del 2017, con un incremento del 13% respecto del 2017, incremento ocasionado por la causación de cuentas de vigencia 2017 en el año 2018, situación que de haberse evitado el incremento del costo de una vigencia a otra, solo hubiese sido del 7%.

#### • **Gestión Asistencial**

La Gestión del Mejoramiento Continuo es un proceso estratégico de la ESE Hospital Universitario de Santander, encargado de implementar Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad -SOGC -; a través de la integración de los 4 componentes que hacen parte del SOGC, lo anterior para el logro Misional el cual es prestar servicios de salud de mediana y alta complejidad, con énfasis en docencia e investigación, basados en criterios éticos, técnicos, científicos y de gestión integral, que nos constituye como centro de referencia de la red pública del nororiente colombiano y el resto del país, involucrando la participación de talento humano competente que realiza sus actividades con sentido humano y alineado con los valores y principios organizacionales. Para lograr lo anterior la organización está comprometida con el trato digno y humanizado, y la provisión de entornos de atención seguros y con tecnología de avanzada.

#### • **Otros aspectos de la Gestión**

**Acreditación:** se fortaleció la estructura del Mejoramiento Continuo de la Calidad, a través de los Equipos de Mejoramiento Institucional de Tercer Nivel con la participación activa del Gerente, subgerentes, jefes de oficina y líderes de los grupos de estándares, asistiendo trimestralmente a reuniones para analizar los resultados y buscando la remoción de las barreras de mejoramiento. Con respecto a los Equipos de Mejoramiento de Segundo Nivel, los líderes de los grupos de estándares promovieron la participación y motivación de sus integrantes por implementar y mantener las mejoras alcanzadas de cada uno de sus Planes de Mejoramiento y para finalizar el año 2018 se constituyó como el año del avance en la consolidación de la estrategia de Grupos Primarios en cada uno de los procesos y subprocesos logrando la adherencia y participación de los colaboradores de la ESE HUS en estos espacios para socializar temas relacionados al proceso de acreditación institucional y al mejoramiento continuo. Posterior a la implementación de los Planes de Mejoramiento de los ocho grupos de estándares, se obtuvieron los resultados en la autoevaluación de 2018, teniendo como resultado global un puntaje de 2.4. Adicionalmente, se superó la meta de la calidad esperada definida para el 2018 en GMC-GCA-PG-01 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, PAMEC, en aumentar en un 20% de forma gradual con respecto al valor anterior de 2017.

**Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones:** Se presentaron más expresiones de usuarios en el año 2018 con un crecimiento del 1,5% representado en 271 manifestaciones en comparación con el año 2017, lo anterior demuestra que se ha fortalecido la socialización de los derechos y deberes a la comunidad en los diferentes servicios, donde los usuarios al tener más información dieron a conocer más sus opiniones positivas y de mejora a la entidad; se considera además un leve aumento en las quejas presentadas considerando el total de egresos del año 2018 que corresponde a 21.736 usuarios atendidos frente a 18.926 egresos en 2017.

La meta de satisfacción para el año 2018 fue de 90% la cual fue definida en comité de calidad del mes de enero; en cuya encuesta de satisfacción se incluyeron preguntas sobre Nutrición y comprensión de Derechos y Deberes. La tendencia medida a finales de 2018 reportó una satisfacción del 76%.

**Obras:** Los contratos de obra se recibieron suspendidos en su totalidad al inicio de la presente administración. En algunos casos han sido suspendidos en varias oportunidades y se ha requerido el análisis jurídico orientado hacia el reinicio y finalización satisfactoria de dichos contratos.

**Gestión Jurídica:** Revisada la base de datos de la ESE HUS del año 2018 frente a las acciones constitucionales tales como acciones de tutela e incidentes de desacato en las cuales la entidad fue vinculada o accionada, se puede establecer lo siguiente: Tutelas tramitadas 239, incidentes de desacato 8, respuestas por vinculaciones de oficio 109, fallos en contra 10; dándoles prelación al mecanismo de control de la tutela estableciéndose canales internos de respuesta dentro del término, al igual como se ha logrado garantizar derechos fundamentales ante previsible actos de vulneración.

**Gestión de riesgos y desastres:** La Gestión del Riesgo de Desastres en la ESE HUS es un componente asesor que facilita la toma de decisiones científicas, administrativas, logísticas, técnicas y operativas, producto de un trabajo en equipo intra e interinstitucional que desde el ámbito de sus competencias permite la ejecución de procesos de gestión del riesgo de desastres en la ESE HUS entendida como: Conocimiento del riesgo, Reducción del riesgo y Manejo del desastre, incorporados en el Plan de Desarrollo del Hospital.

**Gestión ambiental:** Durante el primer semestre de 2018 el 23.8% de los residuos biológicos peligrosos y hospitalarios generados por la ESE HUS fueron destinados para desactivación de alta eficiencia mientras que en el segundo semestre este porcentaje se incrementó al 53.1% permitiendo concluir que hubo una mayor cantidad de servicios prestados, específicamente a partir del mes de octubre. La adecuada Gestión Ambiental que tuvo la ESE HUS durante el 2018, conllevó a que esta fuera galardonada mediante resolución CDMB 1345 del 26 de diciembre de 2018, como Autoridad Ambiental Regional otorgó la DISTINCIÓN AL MÉRITO AMBIENTAL en ceremonia especial llevada a cabo en la CDMB, por implementar estrategias de Producción más Limpia (P+L) en el marco de la metodología Institucional "Organizaciones comprometidas con un Ambiente Sostenible -OCAMS- mediante la estrategia pública de Estatuilla OCAMS y el respectivo certificado por el significativo desempeño y gestión ambiental.

**Programa de nutrición:** Para el año 2018 en su segunda versión, 16 instituciones de salud, una de ellas la ESE Hospital Universitario de Santander, participaron en el Galardón a la excelencia en nutrición hospitalaria, con el ánimo de compartir el mejoramiento alcanzado y de continuar construyendo de manera conjunta estrategias e intervenciones que transformen en el país el panorama de la nutrición hospitalaria y de los resultados de salud que se obtienen en los pacientes.

Plan de acción Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actualizar el plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-05-30	Se actualizó el plan de comunicaciones, con su respectivo cronograma de actividades y seguimiento a indicadores	100	TERMINADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar diagnóstico sobre la Rendición de Cuentas de la Entidad.	Desarrollo Institucional	2019-04-30	2019-10-30	Se planeó y ejecutó la rendición de cuentas, vigencia 2019, de conformidad con la normatividad vigente. Se realizó presentación de avances de la gestión con corte a mayo 2019	100	TERMINADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia.	Desarrollo Institucional	2019-05-01	2019-06-30	Se elaboró el documento de planeación de la rendición de cuentas, siguiendo las sugerencias de Control Interno.	100	TERMINADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Utilizar espacios de comunicación masiva para informar sobre temáticas transversales y coyunturales del HUS	Desarrollo Institucional	2019-01-01	2019-12-30	Se realiza difusión de información en medios de comunicación institucionales	100	TERMINADA
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Establecer e implementar encuesta permanente en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios.	Desarrollo Institucional.	2019-02-01	2019-12-30	Se cuenta con encuesta en página web institucional sobre temas de interés de los usuarios	100	TERMINADA
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reportar a Control Interno el desarrollo de actividades programadas en el Plan de Comunicaciones (internas y externas)	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-30	Se presentó informe de avance de implementación del plan de comunicaciones, con corte a 31 de diciembre de 2019, incluyendo estadísticas de movimiento de redes sociales	100	TERMINADA



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reportar estadísticas de las visitas realizadas a la página web y redes sociales del Hospital Universitario de Santander	Desarrollo Institucional.	2019-01-01	2019-12-30	Se presentó informe de avance de implementación del plan de comunicaciones, con corte a 31 de diciembre de 2019, incluyendo estadísticas de movimiento de redes sociales	100	TERMINADA
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.	Desarrollo Institucional.	2019-01-30	2019-03-30	Se realizó reunión de planeación con grupo interdisciplinar para definir el cronograma de trabajo de la rendición de cuentas	100	TERMINADA
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecutar el cronograma de rendición de cuentas	Desarrollo Institucional.	2019-04-01	2019-12-30	Se culminó la rendición de cuentas de acuerdo al cronograma	100	TERMINADA
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas	Desarrollo Institucional.	2019-01-30	2019-03-30	Se realizó reunión de planeación con grupo interdisciplinar para definir los roles y las responsabilidades en la rendición de cuentas	100	TERMINADA

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por la Oficina de Desarrollo Institucional

## 6.5. Mecanismos de Atención al Ciudadano.

En cuanto al Desarrollo institucional hacia el servicio al ciudadano se corrobora que la ESE Hospital Universitario de Santander 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	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 1 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Presentar a la Gerencia y Control Interno estadísticas de: 1. Buzones de sugerencias - análisis 2. Estadística de Peticiones, Quejas. Reclamos, Felicitaciones, Denuncias 3 Quejas de usuarios por maltrato de funcionarios 4. Quejas del personal por maltrato por pacientes	SIAU	2019-01-30	2019-12-31	Documento semestral enviado a Control Interno, bimensualmente se realiza socialización de resultados en comité de calidad.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Elaborar señalización que permita la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047 y al diagnóstico realizado en la Entidad	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-31	Se contrató la elaboración e instalación de las señales de la ESE HUS, mediante contrato No. 431 de 2019, cuya entrega de piezas está programada para febrero de 2020	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Medir la productividad y presentar a la Gerencia y Comité de gestión el resultado del sistema de asignación de citas call center, servicio telefónico, presencial, internet.	Estadística Subgerencia Ambulatoria	2019-01-30	2019-12-31	Se presentó informe de medición de los trámites de consulta externa presencial y no presencial y nacido vivo, para el II semestre de 2019, en comité de gestión y desempeño del mes de enero de 2020	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Ajustar el sistema de PQRSF para que permita hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia	SIAU	2019-01-30	2019-07-01	Se realizó el ajuste en la página para el seguimiento de PQRSF en línea	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 2 talento humano</b>	Definir el plan institucional de capacitación (PIC) 2019	Talento Humano	2019-01-01	2019-03-30	Luego de una serie de reuniones con el Comité de Gestión y Desempeño, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación y su cronograma para la ESE-HUS, Vigencia 2019.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 2 talento humano</b>	Ejecutar el plan institucional de capacitación (PIC) fortaleciendo las competencias del cliente interno	Talento Humano	2019-04-01	2019-12-31	Se realizó presentación de avance de ejecución del PIC con corte a 31 de diciembre de 2019, en comité de gestión y desempeño del mes de enero de 2020	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 2 talento humano</b>	Monitorizar la ejecución del PIC 2019	Talento Humano	2019-04-01	2019-12-31	Se realizó presentación de avance de ejecución del PIC con corte a 31 de diciembre de 2019, en comité de gestión y desempeño del mes de enero de 2020	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Implementación de la Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS	Jurídica SIAU	2019-01-01	2019-06-30	Se realizó la revisión de la política de tratamiento de datos personales, la cual está publicada en página web	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Realizar control y seguimiento al cumplimiento de la Política de tratamiento de datos personales de la ESE HUS	Control Interno	2018-12-29	2019-12-31	Control interno realizó seguimiento al cumplimiento de la política de datos personales	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Elaborar la caracterización de los usuarios - grupos de interés, e incluirlos en el Código de Ética y Buen Gobierno.	Desarrollo Institucional. SIAU	2019-01-30	2019-12-31	Se actualizó el procedimiento y metodología de identificación y caracterización de los grupos de interés de la ESE HUS. Se socializaron los grupos de interés en plan padrino. Se actualizaron, socializaron y se cargó en la Plataforma Moodle en la inducción general, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, que incluyen los grupos de interés.	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Elaborar informe consolidado de percepción del usuario frente al servicio y frente a la respuesta dada a la PQRD	SIAU	2019-01-01	2019-12-31	Se presenta el informe trimestral de satisfacción en comité de calidad, se carga a página web dicha información en el link de atención al ciudadano.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	Desarrollo Institucional.	2019-01-01	2019-12-31	Se actualizó el link de atención al ciudadano de la página web, según normatividad vigente - Ley de transparencia, se realizó reporte ITA. Se actualizó y socializó en plan padrino el portafolio de servicios.	100	TERMINADA

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por la Oficina de Desarrollo Institucional

## 6.6. Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Publicar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital y Transparencia acorde a la normatividad vigente.	Desarrollo Institucional y responsables según el Esquema de Publicación	2019-01-01	2019-12-30	Se presentó y aprobó la estrategia de gobierno digital, así como el plan de acción para 2019, en el comité de gestión y desempeño del mes de mayo de 2019.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Ejecutar el plan institucional de capacitación en temas de Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014	Talento Humano	2019-04-01	2019-12-31	Se actualizó la presentación de la Ley de Transparencia en la plataforma Moodle, la cual contiene la evaluación.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Informar a los usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014, a través de redes sociales, página web y carteleras.	Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-30	Se realizó campaña de transparencia en el mes de julio de 2019. Se agregó información de la Ley de transparencia en el link de Transparencia de la página web.	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Diseñar campaña institucional de divulgación, prevención de corrupción y transparencia en redes sociales y página web	Control Interno Disciplinario. Desarrollo Institucional	2019-01-30	2019-12-30	Se realizó campaña de lucha contra la corrupción en la ESE HUS, liderado por la oficina de control interno disciplinario	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación en la página web HUS del registro de activos de información	Gestión Documental	2019-01-01	2019-06-30	Se publicó el documento de activos de información en página web.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar la difusión de la política de seguridad de la información a través de redes sociales, página web y carteleras.	Sistemas	2019-01-01	2019-06-30	La política de seguridad de la información se actualizó teniendo en cuenta a los lineamientos del Mintic	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar informe trimestral Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	SIAU	2019-01-01	2019-12-30	Se presenta informe trimestral de PQR en comité de calidad, a cargo de SIAU. Se presenta informe de derechos de petición y su respuesta, a cargo de la oficina jurídica	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el instrumento de gestión de información clasificada y reservada	Gestión Documental	2019-01-30	31/06/2019	Se elaboró el documento de información reservada y clasificada, el cual fue revisado por la oficina jurídica	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el procedimiento para la actualización del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada	Gestión Documental	2019-01-30	31/06/2019	Se creó el procedimiento GII-GDO-PR05 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION DE INFORMACION PÚBLICA	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Socialización del Procedimiento de registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada	Gestión Documental	2019-01-30	2019-12-31	Se socializó en Hemocentro los instrumentos de Gestión de Información Pública. El Día 21 de Agosto	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Programa de Gestión Documental	Gestión Documental	2019-01-30	31/06/2019	Se presentó avances del PINAR en comité de gestión y desempeño a 31 de diciembre de 2019	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaboración del esquema de publicación	Sistemas	2019-01-30	31/04/2019	Se elaboró el documento de esquema de publicación.	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Divulgación del esquema de publicación	Sistemas	31/04/2019	2019-05-31	El documento de esquema de publicación se encuentra publicado en página web, link de transparencia	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Implementar estrategias de acceso a la información para la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos)	Desarrollo Institucional SIAU	2019-01-30	31/06/2019	Se presentaron resultados del programa de discapacidad para la vigencia 2019	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Capacitación a los funcionarios, contratistas y colaboradores en tema de datos abiertos y Ley de transparencia	Desarrollo Institucional	2019-01-30	31/06/2019	Se elaboró presentación sobre datos abiertos, la cual se encuentra socializada y evaluada en la plataforma Moodle, módulo de desarrollo institucional	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Identificación de información que pueda ser usada como dato abierto	UFATI	2019-07-01	2019-12-10	Se elaboró el documento de información pública reservada y clasificada de la ESE HUS	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Reportar actividades realizadas que permitan garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades ( En Marzo de 2019 se presentaran las acciones a realizar)	Desarrollo Institucional	2019-01-31	2019-12-31	Se presentaron resultados del programa de discapacidad para la vigencia 2019	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Realizar diagnóstico de aplicación de los criterios de accesibilidad y usabilidad de la NTC 5854 del MINTIC en la página w	Sistemas Desarrollo Institucional	2019-06-01	2019-12-01	Se realizó diagnostico teniendo en cuenta la NORMAT NTC5854 del Mintic	100	TERMINADA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar control y seguimiento al cumplimiento de los artículos de la Ley 1712 por parte de las dependencias	Control Interno	2019-01-01	2019-12-31	Se realizó seguimiento a la implementación del plan de gobierno digital	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Presentar informe del cumplimiento al cronograma contractual. (Estado y avance de los procesos - Estadística de adjudicaciones	Jurídica	2019-01-01	2019-12-31	Presentación informe contractual II semestre de 2019 en comité de gestión y desempeño	100	TERMINADA
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Implementar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en el sitio Web oficial de la ESE HUS	Desarrollo Institucional UFATI	2019-01-01	2019-12-31	Se encuentra publicada en página web la encuesta de satisfacción sobre transparencia	100	TERMINADA

Fuente: Informe avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Entregado por la Oficina de Desarrollo Institucional

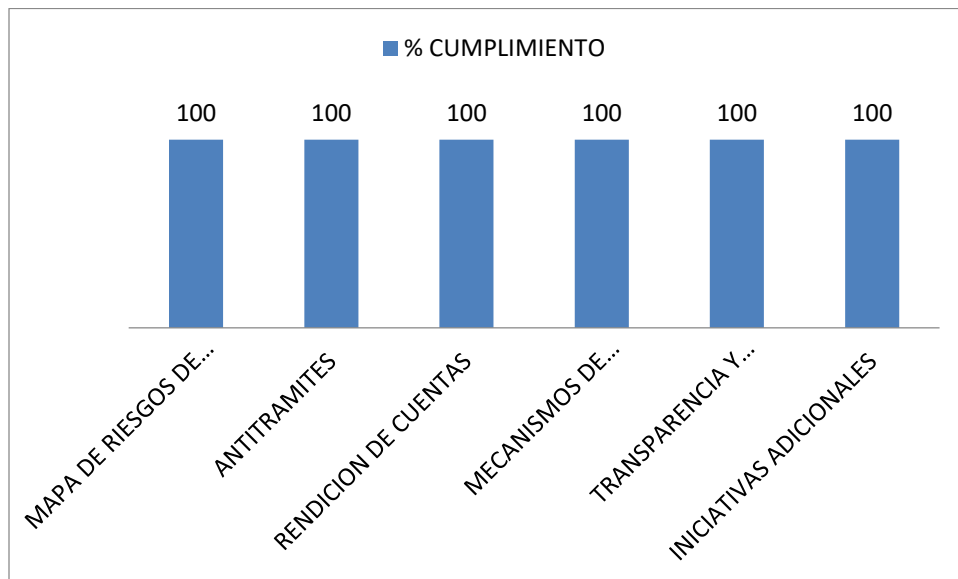
6.7. . Iniciativas adicionales

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ESTADO
<b>Subcomponente 1</b> Talento Humano	Estructurar el plan de implementación y apropiación del código de integridad	Talento Humano	2019-01-01	2019-03-30	Se adjunta Código de Integridad debidamente codificado, el cual es base para su implementación, ya que contiene los valores a trabajar. Se concluyó luego de múltiples borradores el Plan de Implementación del Código de Integridad (el cual contiene diversas actividades que iniciarán su ejecución a partir del mes de Mayo, en diferentes actividades institucionales).	100%	TERMINADA
<b>Subcomponente 1</b> Talento Humano	Ejecutar el plan de implementación y apropiación del código de integridad	Talento Humano	2019-04-01	2019-12-31	Se presentó informe de avance de implementación del código de integridad con corte a 30 de junio de 2019, en comité de gestión y desempeño.	100%	TERMINADA
<b>Subcomponente 1</b> Talento Humano	Evaluar la apropiación del código de integridad	Talento Humano	2019-04-01	2019-12-31	Se presentó informe de avance de implementación del código de integridad con corte a 30 de junio de 2019, en comité de gestión y desempeño.	100%	TERMINADA



## 7. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO

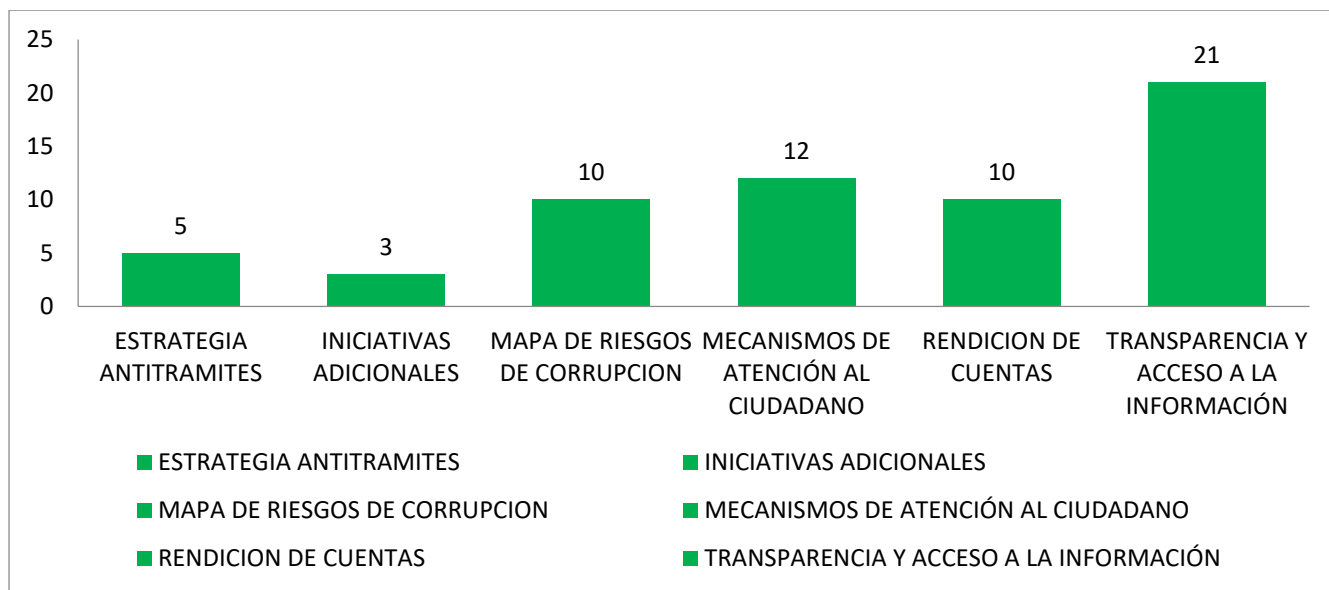
ESTRATEGIA	% CUMPLIMIENTO
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	100
ANTITRAMITES	100
RENDICION DE CUENTAS	100
MECANISMOS DE ATENCION	100
TRANSPARENCIA Y ACCESO INFORMACIÓN	100
INICIATIVAS ADICIONALES	100



*Elaboración propia.*

## ESTADO POR COMPONENTES

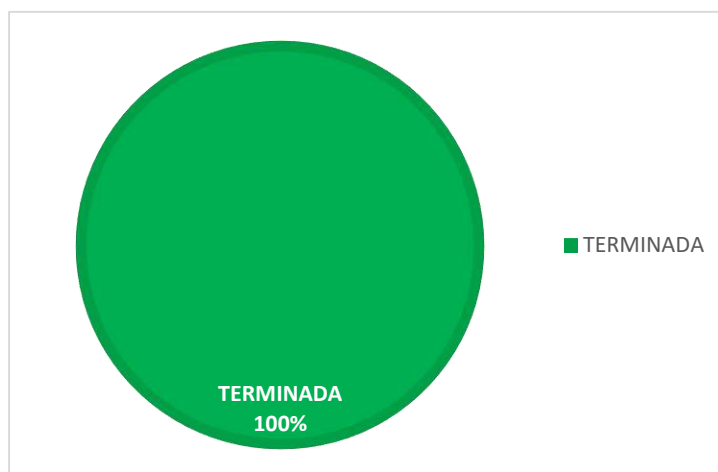
COMPONENTE	ATRASADA	EN DESARROLLO	SIN INICIAR	TERMINADA	Total general
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	0	0	0	5	5
INICIATIVAS ADICIONALES	0	0	0	3	3
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	0	0	0	10	10
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	12	12
RENDICION DE CUENTAS	0	0	0	10	10
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0	0	21	21
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>61</b>



*Elaboración propia.*

### ESTADO DE LAS ACCIONES

ESTADO	CANT
ATRASADA	0
EN DESARROLLO	0
TERMINADA	61
SIN INICIAR	0
TOTAL	61



*Elaboración propia.*

### 8. DEBILIDADES ENCONTRADAS

No se observaron situaciones o debilidades con relación a la evidencia del nivel de avance reportado.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda cargar las acciones del presente plan en ALMERA para facilitar el reporte de avance de los mismos.
- Se recomienda publicar en página web el consolidado del seguimiento al avance de las acciones planeadas en el mapa de riesgos de corrupción.

## 10. CONCLUSIONES

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

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

- La ESE Hospital Universitario de Santander 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 se ha creado el Comité de Gestión y Desempeño con funciones de regular lo correspondiente no solo a trámites y servicios en relación con la dimensión de Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Se ha evidenciado el cumplimiento normativo de la Rendición de Cuentas, pero adicionalmente se han creado otros espacios como rondas de Gerencia, comités de alianza de usuarios, entre otros, en donde la Gerencia informa a la comunidad a través de su representante lo relativo a la gestión realizada 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 la ESE 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 100% del 100% proyectado para el tercer cuatrimestre de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.

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

*Proyectó: Sandra Milena Mendoza Amado. Profesional de apoyo Oficina Asesora de Control Interno. CPS*