

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ASSBASALUD ESE VIGENCIA 2015

Jefe Oficina Control Interno	LUZ ZORAIDA ALBARRACIN GUZMAN	Fecha de Elaboración: Diciembre 2015
------------------------------	-------------------------------	---

FECHA Y SITIO DE PUBLICACION DEL PLAN :

Diciembre 31 de 2015 en la página web de Assbasalud ESE.

CONTENIDO DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Assbasalud ESE contiene los siguientes elementos: Rendición de cuentas, plan anual de vacantes, capacitación, gestión de la calidad, eficiencia administrativa y cero papeles, racionalización de trámites, modernización institucional y gestión de tecnología de información.

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Quedaron pendientes por elaborar las gestiones relacionadas con los trámites institucionales. Pendiente programarlos y ejecutarlos en 2016

ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

En ambos semestres de 2015 se llevaron a cabo los procesos de rendición de cuentas con amplia participación de los usuarios y demás entidades convocadas. Los respectivos informes fueron enviados a las instancias competentes.

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Se obtuvieron importantes avances que se evidencian en el Informe de Gestión de la Gerencia con corte a diciembre 31 de 2015. Las acciones pendientes deben ser retomadas en los procesos de planeación 2016.

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Durante la vigencia se realizó la actualización de los mapas de riesgos por proceso e institucional, incluyendo los riesgos de corrupción. Se revisó y se ajustó la política de administración de riesgos en la ESE.

RECOMENDACIONES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento fundamental que se recomienda sea retomado en Comité Coordinador del Sistema de Control Interno dado que existen una serie de oportunidades de mejora que requieren del compromiso de los responsables de las acciones y de la asignación de los recursos financieros requeridos.

La culminación de la actualización de la página web facilitará un avance importante que abarca varios procesos de trascendencia institucional. En los procesos de planeación que se deben analizar, planear y ejecutar en el próximo cuatrienio es fundamental la programación y ejecución de un plan que facilite realizar una transición hacia la Gestión Documental Electrónica.

La ejecución de las acciones pendientes por ejecutar luego de la respectiva asignación de recursos facilitará un importante avance en la fase de desarrollo empresarial actual que se vio afectada entre otros por la falta de recursos. Las TICs son fundamentales para el mejoramiento de procesos internos y los que tienen relación con entes externos (Órganos de control, proveedores, EPSs, Entre otros.)

Se reitera en la importancia que tiene para la ESE la ejecución de las acciones y la ejecución de la política establecida para administrar el riesgo en la empresa y por procesos. Incluyendo con especial énfasis las acciones para evitar la materialización de riesgos de corrupción.

Las acciones que se tienen programadas como parte del plan de mejoramiento de acreditación serán fundamentales para mejorar la atención al ciudadano. A pesar de las restricciones presupuestales que existieron en la actual vigencia y que se preveen para la próxima anualidad, es importante que la Junta Directiva y el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Transparencia, participación y Servicio al ciudadano ELEMENTO Rendición de Cuentas	Priorizar temas que deben ser de conocimiento por parte de la ciudadanía	Durante la vigencia 2015 se llevaron a cabo dos eventos de rendición de cuentas (febrero y agosto) con amplia participación de comunidad y demás instancias convocadas. En los eventos
	Habilitar mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan interactuar y consultar los temas relacionados con la rendición de cuentas	realizados se habilitaron canales para que la ciudadanía participara. A través de varios mecanismos se llevó a cabo la consulta ciudadana y los temas propuestos por la ciudadanía fueron tenidos en cuenta durante los dos informes de rendición de cuentas.
	Promover incentivos para la realización de actividades de rendición de cuentas	Se enviaron oficios de reconocimiento a los funcionarios que participaron en el proceso de rendición de cuentas
	Publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas conforme a la norma aplicable.	Se cumplieron las fases del proceso de rendición de cuentas adelantado en febrero y en agosto de 2015
Contar con canales de comunicación en línea para con los usuarios	Gestionar recursos para la reforma de espacios físicos en cuanto a accesibilidad, señalización	No fueron asignados recursos
	Realizar el montaje del Contac center institucional	Se puso en marcha el call center en la entidad, el cual opera con la totalidad de recursos de la ESE. Talento humano, equipos comunicaciones y ubicación física en el cuarto piso de la sede administrativa. Con dicho mecanismo se ha garantizado la continuidad de la línea de asignación de citas realizando labores propias de la atención como: Asignación, Cancelación, Recordación de Citas y realización de encuestas de satisfacción y convocatorias a asociaciones de usuarios y rendición de cuentas, entre otros.
	Adecuación de la página Web institucional con las herramientas exigidas en la normatividad vigente	Falta culminar la actualización de la página web de la empresa.
	Habilitar servicio de mensajería móvil para usuarios que realicen suscripción previa.	Se realizaron algunas pruebas de mensajería móvil sobre recordación de citas, e invitación a eventos institucionales como la rendición de cuentas.
	Continuar de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial	Pendiente trabajar en la implementación y/o ajustes de los aspectos normativos actuales sobre derechos de petición.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Plan anual de vacantes	Verificar posibles retiros por vencimiento de condiciones laborales para pensión	No se evidencia la publicación de la documentación relacionada
Listado de vacantes actualizado	Genero listado de colaboradores a ser reemplazados en el tiempo	Se envió información solicitada por el DAFP
ELEMENTO Capacitación RESULTADO ESPERADO Competencia de los colaboradores fortalecidas	Socializar listado a la junta directiva Priorizar tema de capacitaciones Generar cronograma de capacitaciones Ejecutar capacitaciones Realizar seguimiento a la ejecución del plan de capacitaciones	El plan de capacitaciones se cumplió según la programación, quedando pendientes de incluir algunas temáticas
Eficiencia Administrativa ELEMENTO	Revisión de documentación existente Actualización y mejora de documentación Elaboración de documentación nueva para el Sistema de Gestión de la Calidad Aprobación de documentación	En proceso de culminación de la caracterización de los 30 procesos institucionales y la respectiva procedimentación. Se destaca la documentación de los instrumentos que soportan los procesos misionales.
Gestión de la Calidad RESULTADO ESPERADO	Actualizar en los procesos entradas y salidas enfocadas a las necesidades y expectativas de los clientes Realizar seguimiento a los servicios prestados al cliente	Las actividades relacionadas con las necesidades y expectativas de los clientes priorizados están contenidas dentro del Plan de Gobierno en Línea que se encuentra pendiente por ejecutar.
Procesos y procedimientos implementados y Necesidades y expectativas de los clientes priorizadas ELEMENTO	Tabular y analizar encuestas de satisfacción en la atención al usuario Generar acciones de mejora Realizar seguimiento al consumo de papel Realizar benchmarking en entidades que hayan adoptado cultura de cero papel Realizar seguimiento a la política para disminuir el consumo de papel	Se realizaron acciones para favorecer la austeridad. Los resultados se conocerán con la medición de los datos financieros con corte a 31 de diciembre. En diciembre 2015 se retomó la gestión documental a través del software admiarchi.
Eficiencia Administrativa Cero Papel	Aplicar el sistema de información ADMIARCHI en todas las dependencias de la organización	

La siguiente es la evaluación efectuada al plan de gobierno en línea de Assbasalud ESE, el cual arroja un porcentaje de cumplimiento bajo que bien amerita que la administración revise las opciones presupuestales y de gestión que pueden efectuarse en vigencia 2016 con el propósito de dar cumplimiento a las exigencias normativas sobre esta temática. Las mediciones han dejado como evidencia la falta de horas de talento humano en varios de los 30 procesos institucionales y por tal razón es conveniente estudiar las posibilidades y tomar las decisiones pertinentes.

La evaluación del plan de gobierno en línea arrojó una serie de oportunidades de mejora por parte de la administración dado que existieron ítems que no fueron trabajados: algunos por falta de recursos, otros por falta de tiempo dadas las múltiples ocupaciones de los funcionarios y otros por deficiencia en las gestiones. Se anexa la evaluación realizada el pasado mes de diciembre de 2015.

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA							
ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL	
				Fecha inicial	Fecha final	TRIM III	
ELEMENTOS TRANSVERSALES	Institucionalizar la estrategia de Gobierno en Línea	Gobierno en Línea Incluido en el Plan de capacitación de la entidad	Porcentaje de capacitaciones por colaborador realizadas	25%	ene-01	dic-31	1%
		Promoción de temáticas a nivel interno	Porcentaje de temáticas promocionadas	50%	ene-01	dic-31	1%
		Plan de Acción de la estrategia GEL publicado	Número de Planes de acción de GEL publicado	1	ene-15	ene-15	1
		Esquema de monitoreo y evaluación de la estrategia GEL	Número de esquemas de monitoreo construidos.	1	ene-02	ene-31	1
			Proporción de evaluaciones de la estrategia GEL realizadas	100%	mar-31	dic-31	75%
		Reportar avances a las TIC	Número de reportes sobre la estrategia GEL durante el año 2015	3	abr-01	oct-31	NA
	Avances publicados de la estrategia GEL	Número de avances de la estrategia GEL publicados	3	abr-01	oct-31	3	
	Centrar la atención en el usuario	Documento elaborado de caracterización de usuarios	Número de documentos que contienen la caracterización de usuarios dentro de la estrategia GEL	1	ene-02	jun-30	0
		Publicación del instrumento de caracterización de usuarios	Número de instrumentos de caracterización de usuarios dentro de la estrategia GEL Documento publicados	1	jul-01	jul-31	0

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA

ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL
				Fecha inicial	Fecha final	TRIM III
	Promoción de acciones dirigidas a los usuarios	Proporción de estrategias ejecutadas para la socialización de las acciones dirigidas a los usuarios.	50%	feb-01	dic-31	50%
	Publicación de acción de promoción para con los usuarios	Número de documentos publicados que contienen la estrategia de mercadeo de promoción a los usuarios	1	feb-01	jun-30	0
	Cumplimiento con el nivel AAA de la norma técnica 5854	Proporción en ejecución del plan de certificación en la norma técnica 5854	80%	feb-01	dic-16	0%
	Cumplimiento con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea	Proporción en ejecución del plan de usabilidad para Gobierno en Línea	50%	jun-01	dic-31	0%
	Enlace de atención al ciudadano, de la web en completo funcionamiento	Proporción de enlaces habilitados.	100%	feb-01	dic-31	0%
Implementar un sistema de gestión de tecnología	Estrategia TI actualizada	Número de documentos que contienen el plan estratégicos de tecnologías de información actualizados	1	dic-01	dic-31	0
	Publicación de documentos	Proporción de documentos sobre tecnologías de información publicados	100%	feb-01	dic-31	0%
	Transición del protocolo IPv6	Proporción de equipos de cómputo configurados con protocolo de conectividad IPv6	20%	feb-01	dic-31	0%

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA

ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL	
				Fecha inicial	Fecha final	TRIM III	
	Implementar un sistema de gestión de Seguridad de la Información	Política de Prevención y corrección de fallos	Número de políticas sobre continuidad del servicio tecnológico elaboradas	1	mar-01	mar-31	1
		Documento de sistema de gestión de seguridad de la información	Número de documentos elaborados y publicados sobre seguridad de la información	1	jul-01	dic-31	0
INFORMACIÓN EN LÍNEA	Publicación de información	Política editorial del sitio Web	Número de políticas editoriales de sitio web elaboradas y publicadas.	1	feb-01	jul-31	0
		Información en línea publicada en la Web	Proporción de documentos en línea publicados	80%	ene-01	dic-31	8%
		Acceso multicanal	Número de accesos de movilidad contratados	1	feb-01	jul-31	0
	Publicación de datos abiertos	Inventario de datos	Número de documentos que contiene el inventarios de datos elaborados y publicados	1	oct-01	dic-31	0
INTERACCIÓN EN LÍNEA	Habilitar espacios de interacción	Consulta de base de datos en la Web	Número de bases de datos cargadas en web para consulta del ciudadano	2	feb-01	jul-31	0
		Aplicativos interactivos	Número de aplicativos interactivos implementados en web	3	feb-01	jul-31	0
		Servicio en línea	Numero de servicios en línea habilitados en web.	8	feb-01	jul-31	0
	Espacios para interponer PQRDs (Peticiónes Quejas Reclamos Denuncias)	Formulario de PQRDs actualizado	Número de formularios para captura de PQRDs actualizado en página web	1	feb-01	dic-31	0
		Reporte de monitoreo de PQRDS al Ministerio de las TIC	Numero de reportes enviados sobre monitorio de PQRDs al Min TIC	4	ene-02	dic-31	NA

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA

ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL	
				Fecha inicial	Fecha final	TRIM III	
TRANSACCIÓN EN LÍNEA	Disponer trámites y servicios en Línea	Contar con servicios de tramites en Línea	Proporción de trámites en línea	70%	feb-01	jul-31	0%
		Plan de acción de racionalización y mejoramiento de trámites y cadena de trámites	Proporción de ejecución del plan de racionalización de trámites y cadena de trámites	100%	ene-01	dic-31	0%
		Oferta de servicios de la entidad en Línea	Proporción de servicios ofrecidos en línea.	100%	feb-01	jul-31	0%
		Guías de diligenciamiento.	Proporción de Guías y/o demos elaborados y publicados en web	100%	feb-01	jul-31	0%
		Actos administrativos en línea	Proporción de actos administrativos producidos y publicados en línea.	100%	feb-01	dic-31	0%
		Ventanilla única	Número de ventanillas únicas en funcionamiento	1	feb-01	jun-30	0
TRANSFORMACIÓN	Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos	Estrategia de buenas prácticas en uso de medios electrónicos	Número de documentos sobre buenas prácticas en uso de medios electrónicos elaborados y publicados	1	mar-01	may-31	0
	Intercambio de información entre entidades - cadena de tramites	Esquema de gestión de documentos.	Número de esquemas de gestión documental elaborados y publicados	1	mar-01	may-31	0
		Intercambio de información con otras entidades	Número de entidades con quienes se realiza intercambios de información	5	feb-01	dic-31	0
		Interoperabilidad	Número de documentos elaborados y publicados relacionados con interoperabilidad	1	jun-01	jul-31	0
		Catálogo de servicios automatizado	Número de documentos elaborados y publicados relacionados con Catálogo de Servicios Automatizado	1	jun-01	jul-31	0

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA

ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL	
				Fecha inicial	Fecha final	TRIM III	
DEMOCRACIA EN LÍNEA	Definir la estrategia de participación	Estrategia de participación por medios electrónicos	Número de documentos sobre participación institucional por medios electrónicos elaborados y publicados	1	ago-01	dic-31	0
		Participación ciudadana en procesos institucionales	Número de eventos en los que existe participación activa de la comunidad.	3	feb-01	dic-31	3
		Reportes al Ministerio de las TIC de procesos de participación	Numero de reportes sobre procesos de participación enviado al MinTIC	4	feb-01	dic-31	NA
	Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica	Elaboración y publicación de políticas en línea	Número de actividades desarrolladas para la elaboración de políticas y planes estratégicos con participación ciudadana	4	ago-01	dic-31	0
		Planeación institucional con participación ciudadana	Número de actividades desarrolladas para la elaboración de políticas y planes estratégicos con participación ciudadana	4	ago-01	dic-31	0
	Apertura de espacios para el control social	Participación de la comunidad en el control social	Número de rendiciones de cuenta realizados	2	feb-01	ago-31	2
Abrir espacios de innovación abierta	Datos abiertos	Número de eventos de participación ciudadana realizados con respecto a datos abiertos	3	ago-01	dic-31	0	

Original Firmado

LUZ ZORAIDA ALBARRACIN GUZMAN
Jefe Oficina Control Interno