

**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: Abril 30 de 2015
------------------------------	-------------------------------	--

**FECHA Y SITIO DE PUBLICACION DEL PLAN :**

Abril 30 de 2015 en la página web de Assbasalud ESE

**CONTENIDO DEL PLAN**

Al revisar el plan anticorrupción luego de haber efectuado su evaluación el pasado 31 de enero procedí a revisar la página web de Assbasalud ESE y se encuentra que el Plan contiene los siguientes componentes:

- Rendición de Cuentas
- Plan Anual de Vacantes.
- Capacitación
- Gestión de la Calidad
- Eficiencia administrativa y cero papel
- Racionalización de Trámites
- Modernización Institucional.
- Gestión de Tecnología

Quedó pendiente complementar los componentes relacionados con Mapa de Riesgos de Corrupción y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

Se planea realizar nuevamente el inventario de los trámites y determinar estrategias para agilizarlos

**ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS**

El proceso de rendición de cuentas se llevó a cabo con éxito el pasado 24 de febrero de 2015. Se contó con una amplia participación de la comunidad. Se elaboraron y enviaron los respectivos informes.

**MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Se requiere revisar los procesos de atención y plantear estrategias para mejorarlos.

**RECOMENDACIONES**

Assbasalud ESE se encuentra en una fase de desarrollo empresarial donde las comunicaciones y las tecnologías de la información son fundamentales, no solo por el cumplimiento normativo sino por las implicaciones positivas que tienen éstas en los procesos de mejoramiento institucional, debido a la mejora que se obtendrían en las operaciones efectuadas por la ESE, la optimización de sus talentos y recursos, la intervención efectiva de los problemas dado el conocimiento cada vez mas más profundo que éstas permiten acerca del verdadero estado de las situaciones. Las TICs se pueden aprovechar no solo para optimizar los procesos internos sino para mejorar los procesos con los clientes externos, los proveedores, las relaciones con las EPSs, las entidades de control y demás instancias con las que se tiene relación. El verdadero aprovechamiento de las TICs incrementaría la eficiencia en las operaciones y la efectividad empresarial y facilitaría los procesos de toma de decisiones. El desarrollo empresarial que se inició en 1996 y tuvo un estancamiento por varios años había retomado el curso en los últimos años, el cual nuevamente se ve interrumpido ante la escasez de talento humano para ejecutar las labores y la falta de recursos para poner en marcha planes y proyectos. Es de anotar que en los procesos de evaluación de responsabilidad de esta oficina se ha evidenciado que con el propósito de lograr lo anteriormente mencionado se han elaborado planes y programas con los que también se espera acatar las diferentes disposiciones legales sobre varias temáticas hoy exigibles a las Empresas Sociales del Estado como Assbasalud ESE.

## RECOMENDACIONES

Por lo relacionado con anterioridad se recomienda:

Analizar los impactos de las decisiones tomadas con el talento humano en la actual vigencia y medir el alcance de las consecuencias y administrar los riesgos que dicha situación conlleva. Las restricciones presupuestales en la ESE han afectado varios procesos fundamentales entre los que sobresalen: Planeación, jurídica, control interno, servicios de salud, auditoría médica, información, entre otros, contenidos en las normas legales vigentes y por tanto se sugiere a la administración revisar de nuevo y ajustar en lo posible iniciando por el área misional de la empresa.

Nuevamente se recomienda ajustar el plan anticorrupción con los componentes de Mapas de Corrupción y mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y publicarlo de nuevo en la página web.

En sesiones que se programen del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno CCSCI y con el liderazgo del representante de la Dirección ante los procesos de Calidad, la asesoría de las funcionarias de la oficina de control interno y el equipo de trabajo se sugiere efectuar lo relacionado con los mapas de riesgos de corrupción, determinar la forma en que se van a intervenir estos (controles) y a su vez elaborar estrategias y mecanismos que le permitan a la totalidad de colaboradores atender con calidad y calidez a los usuarios externos e internos tomando como soporte los lineamientos establecidos en la normatividad legal aplicable a la empresa. A su vez se deben aprovechar los diagnósticos efectuados al interior de la ESE por ejemplo el realizado durante la autoevaluación para la acreditación.

Incluir dentro del componente de mejoramiento de la atención al ciudadano como acción principal la implementación del plan de mejoramiento para la acreditación institucional, y realizar reuniones con el equipo directivo con el fin de plantear estrategias y acciones que coadyuven en dicho mejoramiento.

COMPONENTE	ELEMENTO	SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO A ABRIL 30 DE 2015	OBSERVACIONES
Transparencia, participación y Servicio al ciudadano	Rendición de Cuentas	<p>Para el evento de la Rendición de Cuentas de Assbasalud ESE se elaboró y envió a los responsables el cronograma de rendición de cuentas y demás datos requeridos. Se habilitaron los mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios y/o ciudadanos sobre los temas que debían ser incluidos en la rendición de cuentas. Se realizaron las convocatorias a la participación ciudadana para la priorización de temas. Se llevó a cabo la consulta a los ciudadanos.</p> <p>Se cumplieron las actividades programadas para realizar la promoción y divulgación de la rendición de cuentas. Se enviaron los oficios con las invitaciones a entidades: colegios, SSP, ICBF, SENA, JAC y JAL y se publicó el informe de gestión en la página web.</p> <p>Durante el evento se cumplió con la programación elaborada en la que participaron además del Gerente de la ESE, otros líderes de los procesos que fueron solicitados según los interrogantes planteados por la comunidad. Se habilitaron los mecanismos electrónicos que facilitaron la interacción de los usuarios, se aplicaron las encuestas requeridas para validar el proceso. Se elaboró el informe final y se organizó toda la documentación requerida para ser enviada a las Instancias competentes: Supersalud, respuestas a usuarios, instancias internas de la ESE.</p>	<p>El proceso de rendición de cuentas se llevó a cabo en la fecha programada.</p> <p>En la oficina de control interno se recibieron los soportes requeridos del proceso los cuales harán parte de la evaluación de la participación ciudadana primer semestre exigida en la normatividad legal vigente a esta dependencia.</p>
	Contar con canales de comunicación en línea con los usuarios	<p>Se realizó el montaje del contact center institucional, que inició sus operaciones desde el pasado mes de febrero de 2015. Dicho montaje surgió como una necesidad de integrar el servicio del call center con el Sistema de Información de la ESE y a su vez produjo un impacto positivo en las finanzas de la entidad dado que se logra un ahorro mensual de una cifra cercana a los 12 millones de pesos.</p> <p>El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas manifestó que el centro de contacto se convierte no solo en una herramienta para la comunicación con los diferentes usuarios, clientes, colaboradores y proveedores, sino que es la plataforma base para el montaje de proyectos o campañas para la creación de un CGR (Centro de Gestión y Respuesta) que apoyen en especial la gestión de los equipos de salud. Indicó que dentro de los proyectos estimados para operar desde el Contact center se encuentran: a) Referencia y Contra referencia, b) Administración de Ambulancias, c) Seguimiento a pacientes, d) Gestión de autorizaciones, e) Información al cliente, entre otros.</p>	

COMPONENTE	ELEMENTO	SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO A ABRIL 30 DE 2015	OBSERVACIONES
	Contar con canales de comunicación en línea con los usuarios	Desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se ha liderado la actualización de la página web, elaborada en 2010, labor que es necesario realizar por parte de la administración dada la cantidad de requerimientos legales que han surgido desde su elaboración.  Pendiente habilitar el servicio de mensajería móvil y lo relacionado con el registro público de los derechos de petición.	
	Plan anual de vacantes	Se envió la información solicitada por el DAFP	
	Capacitación	El plan de capacitación se encuentra en proceso de ejecución	
	Gestión de la calidad	La documentación de procesos continúa en 29 de los 30 procesos institucionales y de la procedimentación se ha adelantado más del 40 %  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.	
	Eficiencia Administrativa y Cero papel	Falta que la totalidad de dependencias inicien con el uso del admiarchi a cabalidad.  Pendiente realizar seguimiento al consumo de papel en la entidad.	
	Racionalización de trámites	Pendiente culminar acciones	
	Modernización Institucional	En proceso la implementación del CGR- Centro de Gestión y Respuesta con el que la administración espera dar solución a las dificultades que se presentan tanto a nivel interno como externo en los sistemas de referencia, contra referencia e interdependencia de servicios, generando disminución de costos sin afectar la calidad en la atención al usuario, procurando una adecuada utilización de los recursos técnico científicos y humanos. El contac center es fundamental para dicha implementación.	
	Gestión de Tecnología de información	Se cuenta con el plan de las acciones a realizar. No se cuenta con recursos para su implementación.	

ORIGINAL FIRMADO

LUZ ZORAIDA ALBARRACIN GUZMAN  
Jefe Oficina Control Interno