

## 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: Agosto 2015
------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

### FECHA Y SITIO DE PUBLICACION DEL PLAN :

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

### CONTENIDO DEL PLAN

El plan anticorrupción de Assbasalud ESE 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 y gestión de tecnología de información.

#### ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Se encuentra pendiente la realización del inventario de los trámites y establecer estrategias para agilizarlos

#### ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

El pasado 24 de agosto de 2015, se llevó a cabo con éxito el segundo informe de rendición de cuentas de la vigencia 2015 luego de una ardua labor de convocatoria con una buena participación de la comunidad. Se encuentra en proceso la elaboración y envío de los respectivos informes.

#### MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La actual administración informó que se encuentran en proceso una serie de estrategias que serán implementadas para mejorar los procesos de atención.

#### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Es de anotar que en el mes de junio 2015 se realizó una jornada para registrar los riesgos en el software institucional, quedando pendiente realizar reunión para revisar la administración de los riesgos en su integralidad, evaluar las acciones ejecutadas por los líderes de los procesos y revisar los seguimientos efectuados y sus resultados, revisar los controles existentes diligenciados en el software y la efectividad de éstos. Las estrategias acordadas fueron las siguientes: Cada equipo de trabajo debía determinar la funcionalidad y ejecución de los controles y realizar los mejoramientos previstos con el propósito de obtener un sistema integral de gestión de riesgos.

Se reitera en la necesidad que tiene la ESE en agilizar la ejecución de las gestiones acordadas en la estrategia de Gobierno en Línea la cual cuenta con un plan de ejecución documentado, igualmente es importante culminar las labores dirigidas a lograr la actualización de la página web con la que se obtendría un incremento significativo en cuanto al cumplimiento normativo. Se recomienda realizar las gestiones pertinentes dirigidas a hacer una transición hacia la Gestión Documental Electrónica y en trabajar con mayor perseverancia en los aspectos culturales que dicha transición exige.

Las anteriores gestiones se han visto obstaculizadas entre otras causas por aspectos presupuestales de la empresa en años anteriores. En el presente año y teniendo en cuenta que los recursos fueron presupuestados dentro del proyecto de sistematización y automatización, a la fecha no ha sido posible concretar la actualización de la página Web desde el punto de vista contractual, lo que ha retrasado el cumplimiento de los planes previstos desde inicios del presente año; se sugiere que la administración agilice dichos trámites, dado que desde el Comité GEL ya se tenían analizadas las propuestas y se desconocen los motivos de los retrasos.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a la gestión hacia lo electrónico es importante tener en cuenta que la puesta en marcha del software admichi contribuye con el acatamiento de disposiciones relacionadas con la gestión documental. También se sugiere a la administración que revise los pormenores de la estrategia cero papeles y ejecutar una serie de acciones dirigidas a ejecutar un plan de trabajo que le permita a la entidad avanzar hacia la gestión documental electrónica, mencionada con anterioridad.

Es importante tener en cuenta el valioso aporte que realizan las TICs en cuanto al mejoramiento de: Los procesos internos, 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.

Se recomienda llevar a cabo las gestiones que sobre la administración del riesgo se tienen previstas. El escenario propuesto es el CCSCI- Comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

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.

Se recomienda que el comité de incentivos de la ESE en forma creativa y ante la carencia de recursos económicos analice la posibilidad de otorgar más que un oficio de reconocimiento a quienes participan en el proceso de rendición de cuentas. Identificar otras posibilidades de otorgamiento de otros incentivos no pecuniarios.

Para la accesibilidad y señalización, se sugiere que la administración establezca un plan por fases, de tal forma que para la próxima vigencia se presupueste un valor mínimo para iniciar con este proceso.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AGOSTO 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	A la fecha se han realizado dos eventos de rendición de cuentas (febrero y agosto) durante los cuales se habilitaron canales para que la ciudadanía
	Habilitar mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan interactuar y consultar los temas relacionados con la rendición de cuentas	participara activamente. A través de varios mecanismos se llevó a cabo la consulta ciudadana y los temas propuestos por la ciudadanía fueron tenidos en cuenta durante el informe de rendición de cuentas.
	Promover incentivos para la realización de actividades de rendición de cuentas	Se han enviado 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 con forme a la norma aplicable.	Se cumplieron las fases del proceso de rendición de cuentas adelantado en febrero 2015 y en proceso la publicación de memorias y entrega de informes ante las instancias competentes del proceso adelantado el 24 de 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 se han obtenido nuevos recursos para dicha finalidad
	Realizar el montaje del Contac center institucional	Se diseñó e implementó el nuevo call center en la entidad. Actualmente opera con la totalidad de recursos de la empresa: 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	Aún no se ha actualizado la página web de la empresa a pesar de haberse realizado múltiples gestiones de orden administrativo y contractual.
	Habilitar servicio de mensajería móvil para usuarios que realicen suscripción previa.	Se han realizado pruebas de mensajería móvil, de tal forma que se ha enviado información sobre recordación de citas, e invitación a 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 AGOSTO 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 encuentra en ejecución
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. Adicionalmente, se han construido 29 documentos fundamentales dentro del sistema único de habilitación con el fin de mantener los servicios de salud abiertos.
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	En proceso la ejecución de las acciones
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 ésta o en la próxima vigencia con el fin de dar cumplimiento a las exigencias normativas sobre esta temática. Las mediciones han dejado como evidencia la falta de talento humano en varios de los 30 procesos institucionales y por tal razón es conveniente estudiar las posibilidades y tomar las decisiones pertinentes.

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LINEA							
ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL	
				Fecha inicial	Fecha final		SEM I
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	50%
		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	2
	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
		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%
		Política de Prevención y corrección de fallos	Número de políticas sobre continuidad del servicio tecnológico elaboradas	1	mar-01	mar-31	1
	Implementar un sistema de gestión de Seguridad de la Información	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 LINEA	Publicación de información	Política editorial del sitio Web	Número de políticas editoriales de sitio web elaboradas y publicadas.	1	feb-01	jul-31
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

EVALUACIÓN PLAN GOBIERNO EN LÍNEA							
ITEM	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES	META 2015	FECHAS		EVAL SEM I	
				Fecha inicial	Fecha final		
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	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 MinTIC	4	ene-02	dic-31	NA
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
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 control social	Participación de la comunidad en el control social	Número de rendiciones de cuenta realizados	2	feb-01	ago-31	1
	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