

# INFORME DE MEDICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2020  
Primer Seguimiento

Presentado por: **Yadid Sofia Ruiz Ossio**  
Profesional Especializado  
Planeación y Gestión Comercial  
Mayo 14 de 2020



**¡Por una esperanza de vida!**

Nit. 802.006.728-1. Carrera 75 No. 79 B-50 Pbx: 3177030 Ext. 116.

Página Web: [www.eseninojesusbarranquilla.gov.co](http://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co). E-mail: [gerencia@eseninojesusbq.gov.co](mailto:gerencia@eseninojesusbq.gov.co)

Barranquilla-Colombia

## INFORME DE MEDICIÓN

### INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto presentar el resultado de la medición de los indicadores de los riesgos de corrupción identificados durante en el primer cuatrimestre de la vigencia 2019, su ocurrencia, materialización y medidas tomadas para su control. Adicionalmente, presentamos el seguimiento al cumplimiento de las estrategias implementadas para la atención al ciudadano, racionalización de tramites, rendición de cuentas y transparencia en la información.

### 1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS POR PROCESO

Los riesgos de corrupción de posible materialización en la ESE Hospital Niño Jesús se encuentran definidos en el Mapa de Riesgos anexo a este informe, así:

SUBPROCESO	RIESGO
Gestión Dirección y Gerencia	<b>Autoritarismo</b>
Gestión del Talento Humano	<b>Manipulación en la selección del personal</b>
Gestión de Recursos Físicos y Suministros	<b>Hurto o Pérdida de Recursos físicos de la ESE</b>
Gestión de Sistemas de Información	<b>Manipulación de información administrada en los sistemas de información</b>
Gestión Jurídica	<b>Manipulación de la contratación para beneficio propio o de un tercero.</b>
Gestión de Recursos Financieros	<b>Manipulación de cifras presupuestales para la destinación indebida de los recursos públicos. Omisión del reporte del uso de recursos de destinación específica.</b>
Gestión de Servicios Asistenciales Servicio Farmacéutico	<b>Perdida o apropiamiento de Medicamentos o Dispositivos Médicos facturados a pacientes.</b>

### 2. FRECUENCIA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Se dispuso que los indicadores serian medidos con las siguientes frecuencias:

RIESGO	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	No DE MEDICIONES AL AÑO	ÁREA RESPONSABLE
Autoritarismo	Semestral	2	Gerencia
	Trimestral	4	Gerencia
Manipulación en la selección del personal	Semestral	2	Talento Humano
Hurto	Semestral	2	Subgerencia Administrativa y Suministros
Manipulación de información administrada en los sistemas de información	Trimestral	4	Sistemas
Manipulación de la contratación para beneficio propio o de un tercero.	Semestral	2	Jurídica
Manipulación de cifras presupuestales para la destinación indebida de los recursos públicos.	Semestral	2	Presupuesto
Perdida o apropiamiento de Medicamentos o Dispositivos Médicos facturados a pacientes.	Mensual	12	Servicio Farmacéutico

### 3. ASPECTOS IDENTIFICADOS EN LA MEDICIÓN

En la medición de los indicadores del mapa de riesgos de corrupción se identificaron los siguientes aspectos:

- **Autoritarismo:** De conformidad con lo establecido en el Decreto Ordenanza de la entidad, se debe realizar mínimo una reunión de Junta Directiva bimensual, de las cuales se realizaron 2 cumpliendo favorablemente con el indicador **Medición: 100% (Indicador con sentido creciente)**. Sus registros se encuentran en libro de actas en la oficina de la Gerencia. Así mismo, de los 4 comités Institucional de Gestión y Desempeño que se debían realizar, se realizaron 5. **Medición: 125% (Indicador con sentido creciente)**.
- **Manipulación en la selección del personal:** A la fecha de seguimiento, se llevó a cabo cero (0) vinculaciones a la planta de personal. Se anexan certificaciones de la Oficina Jurídica y SIAU de la ESE en donde se manifiesta no recibir quejas o reclamos sobre este indicador. **Medición: 0% (Indicador con sentido decreciente)**

- **Hurto:** La oficina de suministros de la ESE realizó inventario físico del almacén el día 20 de febrero, en el cual no se presentaron diferencias entre el físico y el sistema de conformidad con los soportes presentados a esta área. Así mismo la farmacia realizó inventario los días 19 y 20 de febrero, en los cuales de un inventario de \$188MM aproximadamente, se presentó un faltante de \$344.424, los cuales fueron reportados mediante documento a la gerencia y la oficina de control interno para los fines pertinentes. Se revisaron los anexos del reporte de diferencias, algunas referencias parecen estar cruzadas, ya que tienen la misma descripción y marca, en otras si es necesario justificar o ampliar la razón de su existencia. En cuanto al inventario de bienes muebles realizado a fin de año 2019, aun se están haciendo conciliaciones, por tanto, el indicador se reporta en cero hasta que se den los informes concluyentes. **Medición: 0% (Indicador con sentido decreciente).**
- **Manipulación de información administrada en los sistemas de información:** Solo se realizaron 18 Backups a los servidores que alojan las bases de datos de la plataforma SIOS y otras bases o fuentes de información, las copias continúan sin realizarse diariamente según lo planeado, debido a que no hay espacio suficiente en el servidor, lugar donde se aloja la copia. No se realiza respaldo en ningún otro medio. El área de sistemas volvió a solicitar los discos duros requeridos de 2 teras para garantizar que se realicen las copias de manera diaria. **Medición: 15% (Indicador con sentido creciente) El riesgo de este indicador es Alto, se recomienda tomar medidas inmediatas.**
- **Manipulación de la contratación para beneficio propio o de un tercero:** Al 30 de abril se han celebrado 371 contratos y según certificación de la oficina de SIAU anexa a este informe, se manifiesta no materialización del riesgo. **Medición: 0% (Indicador con sentido decreciente)**
- **Manipulación de cifras presupuestales para la destinación indebida de los recursos públicos:** La oficina de Presupuesto ha realizado 2 traslados entre rubros presupuestales, debidamente autorizados bajo resolución. **Medición: 100% (Indicador con sentido creciente)**
- **Perdida o apropiamiento de Medicamentos o Dispositivos Médicos facturados a pacientes.** En el primer cuatrimestre se realizó la auditoria de las historias clínicas, en las cuales se han encontrado escasamente 1 o dos casos de inconsistencias en la aplicación de medicamentos, por mes y fueron resueltas finalmente, aplicando los ajustes pertinentes, por tanto, el riesgo se considera bajo control. **Medición: 0.34% (Indicador con sentido decreciente)**

#### 4. RECOMENDACIONES

Las siguientes son recomendaciones hechas por la suscrita profesional de planeación y gestión comercial de la ESE, sin embargo, quedan a discreción de la alta dirección y de la oficina de control interno de la entidad.

INDICADOR	RECOMENDACIONES
Hurto	Definir las acciones a tomar respecto a las diferencias que se presenten en los inventarios. Solicitar a los responsables un informe en el que se justifiquen las razones de los faltantes y sobrantes presentados.
Manipulación de información administrada en los sistemas de información	Se recomienda realizar la adquisición de los discos duros necesarios de tal manera que se pueda garantizar la custodia de la información de la ESE en el tiempo.
Perdida o apropiamiento de Medicamentos o Dispositivos Médicos facturados a pacientes	Levantar un plan de mejoramiento para la revisión y solución de novedades en la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, que permita resolver la dificultad de aplicación en el sistema, para poder tomar medidas preventivas y evitar la materialización del riesgo.

#### 5. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

Los indicadores de las estrategias del componente de racionalización de tramites reflejan los siguientes resultados:

- Canales disponibles para solicitud de citas: la ESE dispone de tres (3) medios: Call Center, correo electrónico y formulario web. El canal más usado para la solicitud de citas es el call center y le sigue el correo electrónico. Sin embargo, a raíz de la pandemia por el Covid-19, el servicio de consulta ha bajado considerablemente. Al realizar la medición decreció en un 7% con respecto al porcentaje obtenido en el mismo periodo en la vigencia 2019. Es importante aclarar que, de las 7225 citas asignadas, 3996 fueron efectivas, es decir el 55%, el 25% no asistió a la cita, esto en parte se debe a las restricciones de circulación y medidas de aislamiento social, el restante 25% canceló las citas, en su mayoría por las mismas razones. **Indicador:** No. citas asignadas / Capacidad de la agenda. **Medición:** 28%.
- Acceso a la historia clínica: a través de nuestra oficina de estadísticas, atendemos los requerimientos de historias clínicas. Es importante aclarar que al egreso de cada paciente siempre se les informa donde pueden reclamar su historia clínica, algunos pacientes después de su atención la tramitan y algunos otros no. Sin embargo, a raíz de la pandemia por Covid-19, se le está entregando al paciente su historia clínica como requisito en su egreso para evitar el retorno a la institución para realizar este trámite. **Indicador:** Envío o entrega de Historias Clínicas en el

primer cuatrimestre 2020 se recibieron / No. de Solicitudes recibidas. **Medición:** 50%.

- Disponibilidad del directorio telefónico: Con miras a facilitar los canales de comunicación la ESE tiene dispuesto en su página web el directorio telefónico y de correos electrónicos de las diferentes áreas de la institución. **Indicador:** Publicación actualizada del directorio. **Medición:** 100%.
- Canal Web habilitado para registro de PQRS: La ESE tiene habilitado en su página web, en el botón de trámites en línea, el formulario para registro de PQRS, sin embargo, este no es aún el canal más usado para estos trámites, nuestro usuario continúa teniendo preferencia por hacerlo a través de la oficina de SIAU. **Indicador:** Canal web habilitado. **Medición:** 100%.

## 6. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Cumpliendo con el principio de transparencia, la ESE llevó a cabo la rendición de cuentas de la vigencia 2019, tal cual se puede evidenciar en las publicaciones que se encuentran disponibles para consulta en la página web de la entidad, en el botón de transparencia en el micrositio de Rendición de Cuentas. Se dio cumplimiento al cronograma, a la presentación de informes y se dio respuesta a la comunidad en sus intervenciones durante la audiencia pública. Por primera vez y debido a la pandemia, se realizó por medio virtual a través de la cuenta de Facebook de la ESE el día 31 de marzo de 2020. La cual esta disponible para su visualización en esta red social

<https://www.facebook.com/esehospitalninojesusbq/videos/204397717526822/>.

## 7. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN.

La ESE comprometida con la atención al ciudadano, mantiene disponibles los canales de atención al ciudadano como son el call center, la oficina de SIAU, la página web y las redes sociales. Debido a la situación de pandemia los chats de las redes sociales de la ESE, Facebook, Instagram y twitter han empezado a ser tener un crecimiento en la interacción con los usuarios en lo que respecta a la solicitud de servicios de la entidad. De igual manera continúa dando atención presencial desde la oficina de atención al usuario y trabajo social. A través de estos canales se dio la siguiente atención:

- A través de las redes sociales se dio respuesta a 45 solicitudes, de las 53 recibidas. **Indicador:** Respuestas a usuarios/ No de solicitudes de información requeridas. **Medición:** 85%, las solicitudes no contestadas fueron notificadas a la oficina de SIAU.



- Se acopiaron y clasificaron las quejas, peticiones y reclamos recibidas de los usuarios en la oficina SIAU, página web de la Entidad, oficina jurídica o a través de los buzones de sugerencias dispuestos en diferentes servicios. Clasificadas así: Peticiones 350, quejas 25 y reclamos 8. **Indicador:** PQR clasificadas/ PQR recibidas. **Medición:** 100%.
- Evaluación de las PQR recibidas. Mediante la oficina de SIAU y el Comité de ética de la entidad se evaluaron las quejas recibidas sobre el personal asistencial y en los casos que se requirió se aplicaron los correctivos pertinentes, se realizaron 4 comités de ética en el periodo de evaluación. **Indicador:** PQR Evaluadas en Comité/ PRQ recibidas. **Medición:** 100%.
- Respuesta a PQR recibidas. A través de la oficina de SIA y la oficina jurídica de la ESE se dio respuesta o tratamiento a todas las PQR recibidas, las quejas y reclamos fueron subsanadas con los usuarios y las peticiones contestadas. En cuanto a las sugerencias de los usuarios se evidencia una de manera reiterativa y es la habilitación de una sala de espera para los familiares de pacientes. Al cierre no quedan planes de mejora sobre estos temas. **Indicador:** PQR resueltas/ PQR recibidas. **Medición:** 100%.

## 8. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Dando cumplimiento al principio de transparencia y acceso a la información, la ESE Hospital Niño Jesús, ha dispuesto en su página web, en el micrositio de transparencia la información relacionada con:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. <http://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n-al-Ciudadano-2020.pdf>
- Estados financieros: Se encuentran disponibles los estados financieros de cierre de la vigencia 2019 para. <https://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co/wp-content/uploads/2020/06/Estado-Situacion-Financiera-Diciembre-2019.pdf>
- Publicación de sus procesos contractuales en la página del SECOP. No se han realizado convocatorias públicas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.
- Plan de acción institucional con su matriz de seguimiento y el informe de medición del año inmediatamente anterior. <http://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co/wp->

**¡Por una esperanza de vida!**

Nit. 802.006.728-1. Carrera 75 No. 79 B-50 Pbx: 3177030 Ext. 116.  
Página Web: [www.eseninojesusbq.gov.co](http://www.eseninojesusbq.gov.co). E-mail: [gerencia@eseninojesusbq.gov.co](mailto:gerencia@eseninojesusbq.gov.co)  
Barranquilla-Colombia

[content/uploads/2020/01/Plan-de-Acci%C3%B3n-Institucional-2020.pdf](http://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/Plan-de-Acci%C3%B3n-Institucional-2020.pdf)  
<http://www.eseninojesusbarranquilla.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Informe-Medici%C3%B3n-Matriz-Plan-de-Acci%C3%B3n-Vigencia-2019.pdf>

y

Se cierra informe de la primera medición del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020, en barranquilla a los 14 días del mes de mayo de 2020.

YADID SOFIA RUIZ OSSIO  
Profesional Esp. Planeación y Gst. Comercial

Anexos:

- Matriz de calificación indicadores
- Certificaciones
- Relación de traslados presupuestales

Copia: Oficina de Control Interno.

**¡Por una esperanza de vida!**

Nit. 802.006.728-1. Carrera 75 No. 79 B-50 Pbx: 3177030 Ext. 116.  
Página Web: [www.eseninojesusbq.gov.co](http://www.eseninojesusbq.gov.co). E-mail: [gerencia@eseninojesusbq.gov.co](mailto:gerencia@eseninojesusbq.gov.co)  
Barranquilla-Colombia



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

### Indicadores de Riesgos Anticorrupción HNJ 2020


Nº	Subproceso	Riesgo	Formula	Fuente	Frecuencia toma de datos	No de mediciones al año	Área	% Calculo Indicador	Datos						Sentido
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
1	Gestión Dirección y Gerencia	Autoritarismo	No. Juntas directivas realizadas/ No. Juntas planificadas	Actas de Junta Directiva	Semestral	2	Gerencia	100.00%	2						Creciente
			No. Comités realizados/ No. Comités planificadas	Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Trimestral	4	Gerencia	125.00%	4		1				
								3		1					
2	Gestión del Talento Humano	Manipulación en la selección del personal	No de quejas presentadas por irregularidades en la selección de personal	Quejas	Semestral	2	Talento Humano	#¡DIV/0!	0						Decreciente
			Total de personal vinculado						0						
3	Gestión de Recursos Físicos y Suministros	Hurto	Nos de días con eventos reportado	Incidencia reportada en inventario	Semestral	2	Subgerencia Administrativa y Suministros	0.00%	0						Decreciente
			/total de días trabajados en el año						120						
4	Gestión de Sistemas de Información	Manipulación de información administrada en los sistemas de información	No. De Back up realizados al sistema	Auditorias e inspecciones	Trimestral	4	Sistemas	15.00%	14		4				Creciente
			No Back up programados						90		30				
5	Gestión Jurídica	Manipulación de la contratación para beneficio propio o de un tercero.	No de quejas presentadas por irregularidades en la selección de contratos	Quejas	Semestral	2	Juridica	0.00%	0						Decreciente
			Total de contratos suscritos						371						
6	Gestión de Recursos Financieros	Manipulación de cifras presupuestales para la destinación indebida de los recursos públicos.	No. De resoluciones de autorización de traslados	Resoluciones de Traslado	Semestral	2	Presupuesto	100.00%	2						Creciente
			No. De traslados de rubros presupuestales realizados en el sistema						2						
7	Gestión de Servicios Asistenciales  Servicio Farmacéutico	Pérdida o apropiamiento de Medicamentos o Dispositivos Médicos facturados a pacientes.	No de reportes de inconsistencias sobre devoluciones a pacientes en historias clínicas	Reporte	Mensual	12	Servicio Farmacéutico	0.34%	2	1	2	1			Decreciente
			No. De Historias clínicas auditadas sobre administración de medicamentos	Historia Clínica					504	396	440	404			


\*S/R = Sin Registro

Fecha reporte:

30/04/2020

# SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

 <b>ACTIVIDAD</b>	<b>META</b>					<b>SEGUIMIENTO</b>			
	<b>Tiempo</b>		<b>Producto</b>			<b>Indicador</b>	<b>% Cumplimiento del Indicador (Seguimiento)</b>	<b>Fecha de Evaluación</b>	
	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Finalización</b>	<b>Nombre producto</b>	<b>Meta</b>	<b>Unidad de medida</b>				
<b>4.2</b>	<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>								
4.2.1	Facilitar el proceso de solicitud de citas médicas. Medios disponibles: Línea telefónica <b>3177030 Opc 1</b> correo: <b>citas@eseninojesusbq.gov.co</b> Página web "Tramites en línea: <b>Formulario de solicitud de citas en línea</b> ".	01/01/2020	31/12/2020	Citas por canal disponible	100%	Porcentaje	No. citas asignadas / Capacidad de la agenda	28%	30/04/2020
4.2.2	Acceder a la historia clínica digital.	01/01/2020	31/12/2020	Historias Clínicas	100%	Porcentaje	Envío o entrega de Historias Clínicas / No. de Solicitudes recibidas	50%	30/04/2020
4.2.3	Disponer en la pagina web de la entidad el directorio de correos y teléfonos de las dependencias de la entidad.	01/01/2020	31/12/2020	Directorio Institucional	100%	Porcentaje	Publicación del directorio	100%	30/04/2020
4.2.4	Disponer de un canal diferente a la oficina de SIAU para que el usuario registre <b>peticiones, quejas, reclamos o sugerencias</b> . Canal: página web, en el link "Tramites en línea: <b>Formulario para presentar una PQRS</b> "	01/01/2020	31/12/2020	Formulario web para registro PQRS	100%	Porcentaje	Canal web habilitado	100%	30/04/2020
<b>4.3</b>	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>								
4.3.1	Publicar en la página web de la entidad el cronograma de la Rendición de cuentas de la vigencia 2019.	01/02/2020	27/02/2020	Cronograma Rendición de Cuentas	100%	Porcentaje	Publicación	100%	30/04/2020
4.3.2	Publicar el informe de la rendición de cuentas en la página web de la institución, con el resultado de todas las solicitudes y observaciones de la comunidad.	01/02/2020	27/02/2020	Informe de Rendición de Cuentas	100%	Porcentaje	Publicación	100%	30/04/2020
4.3.3	Registrar las sugerencias y/o observaciones que sean presentadas por la ciudadanía en la audiencia pública, en el Acta de la rendición de cuentas, las cuales seran insumo para el desarrollo de los proyectos y planes a realizar por la institución.	27/02/2020	27/03/2020	Acta de Audiencia Publica de Rendición de Cuentas	100%	Porcentaje	Publicación	100%	30/04/2020
<b>4.4</b>	<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>								
4.4.2	Acopiar y clasificar las quejas, peticiones y reclamos o sugerencias de los usuarios en la oficina SIAU, página web de la Entidad o a través de los buzones de sugerencias dispuestos en diferentes servicios.	01/01/2020	31/12/2020	PQRS	100%	Porcentaje	PQR clasificadas/ PQR recibidas	100%	30/04/2020

 <b>ACTIVIDAD</b>		<b>META</b>					<b>SEGUIMIENTO</b>		
		<b>Tiempo</b>		<b>Producto</b>			<b>Indicador</b>	<b>% Cumplimiento del Indicador (Seguimiento)</b>	<b>Fecha de Evaluación</b>
		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Finalización</b>	<b>Nombre producto</b>	<b>Meta</b>	<b>Unidad de medida</b>			
4.4.3	Evaluar las PQRS por parte del comité de ética y presentar concepto a la Subgerencia Administrativa y a la gerencia.	01/01/2020	31/12/2020	Acta comité de Etica - PQRS	90%	Porcentaje	PQR Evaluadas en Comité/ PRQ recibidas	100%	30/04/2020
4.4.4	La líder del proceso SIAU y la oficina Jurídica de la ESE responderan y presentaran las soluciones a las PQRS que presente la comunidad	01/01/2020	31/12/2020	Respuesta a PQRS	100%	Porcentaje	PQR resueltas/ PQR recibidas	98%	30/04/2020
<b>4.5</b>	<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>								
4.5.1	Publicar en la página web de la ESE, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que sea conocido y comprendido por los funcionarios del Hospital y por la comunidad en general	01/01/2020	31/01/2020	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100%	Porcentaje	Publicación	100%	30/04/2020
4.5.2	Publicar los procesos contractuales según los dispuesto en el Manual de Contratación De la ESE y de las normas que reglamenten la materia, en el SECOP y demas portales requeridas por los entes de control.	01/01/2020	31/12/2020	Publicación de contratos	100%	Porcentaje	Publicaciones realizadas/ Contratos suscritos	100%	30/04/2020
4.5.3	Publicar los Estados Financieros de la Entidad en los portales de la Contaduría General de la Nación y/o en la pagina web de la ESE, para su consulta.	30/04/2020	31/12/2020	Reporte sistema CHIP	75%	Porcentaje	Publicaciones realizadas/ Publicaciones trimestrales requeridas	25%	30/04/2020
4.5.4	Publicar en la página web de la entidad el plan de acción de la vigencia.	01/01/2020	31/01/2020	Plan de Acción	100%	Porcentaje	Publicación	100%	30/04/2020