

Seguimiento Plan Anticorrupción 2016 por parte de la Oficina de Control Interno

Componente	Acciones de la Entidad	Cumple	No Cumple	En Proceso	Observaciones de la Oficina de Control Interno	Producto
Matriz de Mapas de Riesgo de Corrupción	Se creó la matriz de riesgos de corrupción con nuevos procesos susceptibles de prácticas corruptas.			X	Durante el año se midió el impacto del riesgo para cada uno de los procesos mencionados, y se dieron las acciones de mejora necesarias para cada proceso. Las Áreas ya están implementando estas recomendaciones, como se observa en la matriz de riesgos.	MATRIZ DE MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS
Racionalización de Trámites	Durante el año 2016, se fortaleció la atención en los PAU, se mejoró la atención del Call Center, y se mejoró el sistema en línea para diferentes servicios como las autorizaciones web, la impresión del carné, y un chat en línea, entre otros.	X			El avance en la estrategia de simplificación de trámites tuvo un avance innegable durante el 2016, en cuanto a la agilidad de los servicios que presta la Entidad. Hay más espacio para mejorar, pero se está yendo en la dirección correcta en lo que corresponde a racionalización de trámites.	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD www.capital salud.gov.co
Rendición de Cuentas	Se consolidaron los Informes Anuales de Gerencia, Área Médica, Área Financiera, Salud Pública, y de Atención al Usuario Y Participación Social que son eje fundamental de la rendición de cuentas ante la ciudadanía.	X			Los procesos de rendición de cuentas a través de los Informes Anuales de las áreas de la Entidad son una manera idónea de rendir cuentas ante la ciudadanía.	INFORMES ANUALES 2016
Mecanismos para Mejoramiento de la Atención al Ciudadano	La Gestión de PQR se ha visto mejorada con la implementación de un equipo de trabajo en los PAU que recepciona, clasifica, y tramita las PQRs y las ingresa en el Sistema de Información SIGSC. Esto ha permitido facilitar el seguimiento de las mismas y su cierre definitivo.			X	El año 2016 ha presentado avances en el mejoramiento de la calidad de atención al ciudadano a pesar de la cantidad de PQRs que se siguen generando. El objetivo central de la Dirección de Servicio al Cliente es llegar a atender de la manera más eficaz y eficiente estas PQRs, de tal manera que no se conviertan en Acciones de Tutela, que generan mucho desgaste administrativo para la Entidad.	SISTEMA DE INFORMACION SIGSC
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	La información básica de la Entidad es pública y se encuentra desagregada en los distintos links de la página web de la Entidad, que incluye invitaciones públicas de contratación, ubicación de trámites, el código de ética, los estados de afiliación de los pacientes entre otras muchas cosas, que demotan el compromiso de la Entidad con la transparencia y el acceso a la información para el público en general.	X			La Oficina de Control Interno considera que el acceso a la información y la transparencia han sido un aspecto positivo de la gestión de la Entidad, no sólo a través de la página web, si no también a través de mecanismos difusores de información como la publicidad en diversos medios, el call center, y la atención personal generada en los PAU, que están geográficamente muy bien distribuidos por toda la ciudad, así como en el Departamento del Meta.	PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD www.capital salud.gov.co

BERNARDO ANDRÉS GUERRERO CHAMORRO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

