

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2025



HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA MONTENEGRO QUINDIO

1. INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la Estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, y en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro, correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2025, el cual contiene seis componentes: Administración del riesgo, racionalización de trámites, rendición de cuentas, Participación ciudadana, transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

A continuación, se describen las acciones desplegadas en la entidad por cada uno de los componentes durante el cuatrimestre evaluado y las respectivas recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011, generando las observaciones a que haya lugar, para el conocimiento continuo del mismo, mediante el seguimiento a la ejecución de las acciones con corte al tercer cuatrimestre de 2025.

3. METODOLOGIA

El seguimiento y verificación corresponde a todas las actividades reportadas con corte a 31 de diciembre de 2025, en cada uno de los seis componentes establecidos en el mismo, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales.

4. COMPONENTES DEL PLAN

El hospital Roberto Quintero Villa de Montenegro en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 en la Ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014) y conforme a los lineamientos definidos en el documento estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano , desarrollara las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano según los componentes definidos que se muestran a continuación.



4.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PAAC

El hospital Roberto Quintero villa aprueba el plan anticorrupción a atención al ciudadano en el comité de Gestión y desempeño y adoptado mediante la Resolución 007 del 05 de enero de 2025, acogiendo los lineamientos generales emanados por la Ley y normatividad vigente.

En términos generales y a la fecha de este seguimiento se refleja el siguiente resultado en cada uno de los componentes del plan.

5. GESTION DEL RIESGO

5.1. ACCIONES DESARROLLADAS

Teniendo en cuenta el insumo presentado por la oficina de Planeación en el tercer cuatrimestre del 2025, se llevó a cabo el seguimiento a cada una de las actividades programadas, con cada uno de los responsables de los cinco (5) subcomponentes.

a) **Política de Administración de Riesgos:** Se actualizó la Matriz de Contexto Interno y Externo, identificando los factores que impactan de manera positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos del plan anticorrupción de la entidad. Esta actualización permitió analizar riesgos, oportunidades, fortalezas y debilidades que influyen en la gestión institucional y en la prevención de actos de corrupción. Asimismo, se estableció un seguimiento periódico de la matriz durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2025, con el fin de:

- Verificar cambios en el entorno interno y externo.
- Evaluar la efectividad de las acciones implementadas.
- Ajustar estrategias y medidas de control cuando sea necesario.
- Fortalecer el cumplimiento de los objetivos anticorrupción.

b) **Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Se realizó la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción tanto a nivel interno (servidores y áreas de la entidad) como a nivel externo (ciudadanía y partes interesadas), con el propósito de dar a conocer los riesgos identificados y las acciones de control definidas para su mitigación.

- Asimismo, el Mapa de Riesgos de Corrupción fue publicado a través de diferentes medios de comunicación, garantizando el acceso a la información, la transparencia institucional y el fortalecimiento de la participación ciudadana. De

igual manera, se llevó a cabo el seguimiento periódico del mapa durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2025, con el fin de:

- verificar la vigencia de los riesgos identificados.
- Evaluar la efectividad de los controles implementados.
- Identificar nuevos riesgos o ajustes necesarios.
- Fortalecer el cumplimiento de la estrategia anticorrupción.

Estas acciones contribuyen a la prevención de la corrupción, la mejora continua de la gestión y el fortalecimiento de la confianza en la comunidad montenegrina

- c) **Consulta y divulgación:** Se realizó la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a nivel interno y externo, con el fin de dar a conocer los riesgos identificados y las medidas de control establecidas. Asimismo, el mapa fue publicado a través de diferentes medios, garantizando el acceso a la información y promoviendo la transparencia institucional. Adicionalmente, se efectuó el seguimiento periódico del Mapa de Riesgos de Corrupción durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2025, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles, verificar la vigencia de los riesgos y realizar los ajustes necesarios para fortalecer la estrategia anticorrupción.
- d) **Monitoreo y Revisión:** Se realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos, con el fin de verificar la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados a cada proceso de la entidad. Este seguimiento permitió evaluar la efectividad de los controles implementados y el avance de las acciones preventivas. La actividad se desarrolló de manera periódica durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2025, contribuyendo al fortalecimiento del control interno, la prevención de actos de corrupción y la mejora continua de la gestión institucional.
- e) **Seguimiento:** Se realizaron los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción, en los cuales se reportaron y publicaron los resultados de la revisión efectuada, dando cumplimiento a los plazos establecidos por la normatividad vigente. El seguimiento se llevó a cabo de manera periódica durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2025, permitiendo evaluar el nivel de avance del plan, verificar el cumplimiento de las acciones programadas e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en la entidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo la implementación del plan de transición del programa de transparencia y ética pública.
- Mantener el seguimiento trimestral al Plan Anticorrupción y al Mapa de Riesgos de Corrupción, asegurando el cumplimiento oportuno de las actividades programadas. Revisar y actualizar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en los procesos, la normatividad o el contexto institucional.
- Garantizar que cada acción ejecutada cuente con soportes claros y verificables que faciliten los procesos de control y auditoría.
- Continuar capacitando a los servidores públicos sobre la identificación, gestión y prevención de riesgos de corrupción por procesos.
- Incentivar a la ciudadanía y a los grupos de interés a conocer el Plan Anticorrupción y a presentar observaciones o alertas a través de los canales institucionales.
- Asegurar que los informes de seguimiento y el Mapa de Riesgos de Corrupción estén disponibles de manera clara y accesible en la página web y otros medios de difusión.
- utilizar los resultados de los seguimientos para ajustar controles, fortalecer medidas preventivas y corregir debilidades identificadas
- Elaborar un nuevo cronograma de seguimientos a los riesgos identificados en los últimos informes (información extemporánea o con inconsistencia en el aplicativo SIA OBSERVA, seguimiento a los resultados de los inventarios de farmacia producto del inventario, proceso de baja bienes, con los activos que se encuentran en el almacén y en la bodega de sistemas, así como la baja de medicamentos y dispositivos médicos que presenten vencimiento)
- Socializar a colaboradores y usuarios del procedimiento a seguir para presentar denuncias por actos de corrupción.
- Realizar seguimiento a los resultados de los inventarios de farmacia producto del inventario.
- Continuar con el proceso de baja bienes, con los activos que se encuentran en el almacén y en la bodega de sistemas, así como la baja de medicamentos y dispositivos médicos que presenten vencimiento

6. RACIONALIZACION DE TRAMITES

6.1. ACCIONES DESARROLLADAS

Teniendo en cuenta el insumo reportado por la Secretaría de Planeación, durante el cuatrimestre evaluado no se adelantaron actividades correspondientes a este componente.

6.2. RECOMENDACIONES:

- Implementar la estrategia anti trámites en la entidad y asegurar su correcta operativización en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), promoviendo la participación de los servidores públicos en los cursos y capacitaciones ofrecidos por el DAFP.
- Diligenciar y actualizar los datos de operación de los trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT, garantizando información completa, veraz y actualizada.
- Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) la estrategia de Racionalización de Trámites, conforme a los lineamientos establecidos.
- Realizar campañas de difusión y apropiación de los trámites dirigidas a los usuarios, con el fin de mejorar el acceso a la información y facilitar el uso de los servicios institucionales.
- Dar cumplimiento al cronograma establecido para la vigencia 2026, asegurando el seguimiento oportuno y la ejecución de las actividades programadas.

7. RENDICION DE CUENTAS

7.1. ACCIONES DESARROLLADAS

Teniendo en cuenta el insumo presentado por la secretaria de Planeación es necesario decir que se realizaron todos los seguimientos programados por al tercer componente, donde se registran todas las actividades realizadas por cada uno de los subcomponentes.

- **Información de calidad y en lenguaje comprensible:** Realización del diagnóstico y definición de la estrategia Se llevó a cabo un diagnóstico institucional para identificar los avances, logros, dificultades y compromisos pendientes. A partir de este análisis se diseñó la estrategia de rendición de



cuentas, estableciendo objetivos, público objetivo, canales de comunicación y cronograma de actividades.

- Preparación de la información La información fue organizada y adaptada para garantizar su claridad, veracidad y accesibilidad, incluyendo datos de gestión, resultados, uso de recursos y acciones de mejora. Se priorizó un lenguaje comprensible y apoyos visuales como gráficos, tablas e infografías.
- Publicación en diferentes medios La rendición de cuentas se difundió a través de diversos medios, tales como página web institucional, redes sociales, boletines, medios locales y eventos públicos, asegurando que la información llegara a todos los públicos interesados y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

a) Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:

- Revisión, actualización y aprobación del Plan de Participación Ciudadana, Se llevó a cabo la revisión y actualización del Plan de Participación Ciudadana, asegurando que sus objetivos, estrategias y acciones estén alineados con la gestión institucional y las necesidades de la ciudadanía. Posteriormente, el plan fue aprobado por la autoridad competente para su implementación.
- Reuniones y audiencias públicas Se realizaron reuniones y audiencias públicas con el fin de rendir cuentas sobre la gestión institucional, presentar avances en proyectos y programas, y responder inquietudes de los ciudadanos y actores interesados.
- Difusión de información de interés público Se implementaron actividades de comunicación interna y externa para dar a conocer información relevante sobre la gestión y la rendición de cuentas. Entre los canales utilizados se incluyen:
 - Correos electrónicos a servidores y ciudadanía.
 - Banners informativos.
 - Campañas en redes sociales.

b) Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas:

- Se realizaron jornadas de sensibilización al interior de la entidad sobre temas relacionados con la rendición de cuentas, con el objetivo de fortalecer la cultura de transparencia, integridad y responsabilidad entre los servidores públicos.

Estas actividades incluyeron sesiones informativas, talleres y espacios de diálogo que permitieron:

- Explicar la importancia de la rendición de cuentas en la gestión institucional.
- Promover el conocimiento de los mecanismos de control y seguimiento.
- Incentivar la participación activa de los servidores públicos en la implementación de prácticas de transparencia.
- El desarrollo de estas jornadas contribuye a consolidar una entidad más transparente, responsable y cercana a la ciudadanía.

c) **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional:**

Se realizó la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, con el objetivo de determinar su efectividad, pertinencia y alcance en la comunicación de la gestión institucional hacia la ciudadanía.

La evaluación permitió:

- Analizar el cumplimiento de los objetivos planteados en la estrategia.
- Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los mecanismos de rendición de cuentas.
- Ajustar acciones y canales de comunicación para garantizar mayor transparencia, claridad y participación ciudadana.

Este proceso contribuye a fortalecer la transparencia institucional, la confianza de la ciudadanía y la mejora continua de la gestión pública.

7.2. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta las debilidades detectadas en la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas para la próxima rendición con el fin de que sean subsanadas

Revisar periódicamente el diagnóstico institucional para identificar cambios en la gestión, nuevos retos y oportunidades de mejora.

- garantizar que los datos sean claros, completos, verificables y presentados con apoyos visuales como gráficos, tablas e infografías.
- Explicar tanto los logros como las dificultades y acciones correctivas.
- asegurar que la rendición de cuentas llegue a todos los públicos mediante

página web, redes sociales, boletines, eventos públicos y medios comunitarios.

- Realizar jornadas de sensibilización y formación sobre rendición de cuentas, transparencia y control interno para fortalecer la cultura organizacional.
- Establecer indicadores claros de cumplimiento y evaluar de manera regular los resultados de la estrategia, usando los hallazgos para la mejora continua.

8. ATENCION AL CIUDADANO

8.1. ACCIONES DESARROLLADAS:

Teniendo en cuenta el insumo presentado por la secretaria de Planeación, se evidencio que se llevó a cabo todos los seguimientos a las actividades programadas de los siguientes subcomponentes:

- **Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico:** Se lleva a cabo el fortalecimiento de los procesos de atención preferencial, para garantizar el acceso adecuado y oportuno de la población con discapacidad a los servicios que presta la ESE.
- **Fortalecimiento de los canales de atención:** Se lleva a cabo el fortalecimiento del sistema de información, con el objetivo de incorporar y mantener actualizada la información pública que se pone a disposición de la ciudadanía. Este fortalecimiento permite:
 - Garantizar que la información sea veraz, completa y oportuna.
 - Facilitar el acceso de los ciudadanos a datos relevantes sobre la gestión institucional.
 - Mejorar la transparencia, rendición de cuentas y confianza ciudadana.
- **Talento humano:** Se incorporan temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano dentro del Plan Anual de Capacitación, asegurando que la formación del personal esté alineada con los principios de atención, transparencia y calidad en el servicio.
- **Capacitación a servidores y contratistas:** Se realizan sesiones de capacitación dirigidas a servidores públicos y contratistas de la entidad, enfocadas en el Código de Integridad, fomentando la ética, la transparencia y el comportamiento responsable en el desempeño de sus funciones.



- Estas acciones contribuyen a fortalecer la cultura organizacional, promover el cumplimiento normativo y garantizar un servicio al ciudadano eficiente y ético.

a) Normativo y procedimental: Se realiza el seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de garantizar que las solicitudes y observaciones de los ciudadanos sean atendidas de manera oportuna, eficiente y transparente.

El seguimiento incluye:

- Registro y clasificación de las PQRSD recibidas.
- Monitoreo del cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta.
- Análisis de tendencias y causas recurrentes para implementar acciones de mejora continua.

d) Relacionamiento con el ciudadano: Se realizó la elaboración de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, con el propósito de medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios prestados por la entidad. Posteriormente, se procedió a la publicación de los resultados, garantizando que la información sea transparente, accesible y comprensible para la ciudadanía.

Esta acción permite:

- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención al usuario.
- Ajustar procesos y estrategias para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- Fortalecer la rendición de cuentas y la confianza ciudadana.

8.2. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los procesos de atención preferencial para el acceso a población con discapacidad a los servicios que presta la ESE
- Fortalecer las herramientas de seguimiento a la respuesta de PQRS, con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley.
- Sensibilizar la política de servicio al ciudadano en la entidad
- publicar los resultados en diferentes medios de comunicación y plataformas institucionales, garantizando que la información sea accesible a todos los usuarios.
- Compartir los resultados con todo el personal de la entidad para sensibilizar sobre

la importancia de la satisfacción del usuario y generar mejoras continuas.

9. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Teniendo en cuenta el insumo presentado por la secretaria de Planeación, se puede evidenciar que se llevó a cabo los seguimientos de las actividades a cumplir de los siguientes subcomponentes:

La E.S.E cuenta en su sitio web (<http://www.esemontenegro.gov.co>), con el botón de transparencia el cual no presenta avance en relación al trimestre anterior.

9.1. ACCIONES DESARROLLADAS

- a) **Lineamientos de Transparencia Activa:** Dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 según normatividad, Capacitación al Personal de La Entidad con respecto a la Ley 1712 de 2014, Dar cumplimiento a los plazos de respuesta establecidos en la normatividad de PQRSD, según Resolución vigente.
- b) **Lineamientos de Transparencia pasiva:** Se asegura el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en la normatividad vigente de PQRSD, según la resolución aplicable, garantizando que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias sean atendidas de manera oportuna, eficiente y transparente.
- c) **Criterio diferencial de accesibilidad:** Ajustar Sitio Web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos) Estas medidas buscan fortalecer la equidad y la inclusión, asegurando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder de manera clara y efectiva a la información y servicios de la entidad.
- d) **Monitoreo del Acceso a la Información Pública** Se realiza el seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, asegurando que la entidad cumpla con los lineamientos legales para la difusión de información y rendición de cuentas, Adicionalmente, se lleva a cabo la publicación periódica del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), garantizando que los ciudadanos tengan acceso a información veraz, completa y actualizada sobre la gestión de sus solicitudes.

9.2. RECOMENDACIONES

- Actualizar la página web institucional de acuerdo con el esquema de publicación de la información pública implementado, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia) Publicar los informes en la página web, redes sociales, boletines y canales de atención al ciudadano, fomentando la transparencia y la participación ciudadana.
- Solicitar a los responsables la publicación oportuna de la información con el fin de dar cumplimiento a lo exigido por la Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Ajustar Sitio Web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos).
- Garantizar que los informes reflejen información veraz, completa y actualizada sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

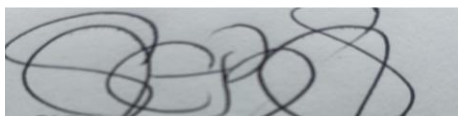
10. INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE cuenta con un Plan de Acción establecido, el cual se sigue de manera permanente para verificar el cumplimiento de las metas programadas.

El seguimiento permite:

- Evaluar el avance de las actividades y objetivos planteados en el plan.
- Detectar oportunidades de mejora y ajustes necesarios en la ejecución.
- Garantizar que las acciones contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y a la eficiencia en la gestión.

Este proceso fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad de la gestión institucional.



SIOMARA ELENA BUILES SUAREZ.

Asesora de control interno