

103-05-01-13-2023

Marzo 16 de 2023

INFORME DE AUDITORÍA AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo:

- Realizar auditoría al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de determinar la gestión realizada para la formación de grupos de valor y evitar la materialización de los riesgos de corrupción.

Metodología:

Para el desarrollo de la auditoría, se utilizó como fuente de información el documento GPC-PAC-10, especialmente lo relacionado con los objetivos definidos y las acciones reportadas por parte de la segunda línea de defensa “planeación”.

Alcance:

Durante el desarrollo de la auditoría, se evaluará el cumplimiento del objetivo definido y se informará a la Alta Dirección el resultado de la revisión, finalizando con la emisión de las recomendaciones pertinentes.

- **DATOS GENERALES:**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, específicamente en su artículo 73, se procedió a realizar seguimiento por parte de la tercera línea de defensa, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 124 de 2016 artículo 2.1.4.6, para lo cual se expresa lo siguiente:

- El Plan Anticorrupción fue publicado en los términos establecidos en el Decreto 124 de 2016 artículo 2.1.4.8.
- En el documento denominado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se establecieron los siguientes objetivos específicos, fuente de información utilizada para el desarrollo de la auditoría así:

1. Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Empresa Social del Estado San

Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

Sebastián, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La ESE San Sebastián, tiene estructurado el mapa de riesgos y a la fecha de realización de auditoría, no se conocieron hechos relacionados con la materialización de algunos de los riesgos establecidos.

2. Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Empresa Social del Estado San Sebastián, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

Se pudo establecer que se ha obtenido avances importantes para racionalizar los trámites a realizar para acceder a los servicios de salud, entre los cuales se pueden mencionar: La opción para acceder a los servicios de promoción y prevención de manera presencial, Call Center, implementación de estrategias para la atención de la ruta materno infantil, implementación de las PQRSF por la página web de la IPS, la posibilidad de presentar todas las denuncias por presuntos hechos de corrupción, a través de la página web <https://esesansebastianlph.gov.co/mecanismos-para-la-atencion/>, la rendición de cuentas de la gestión realizada.

3. Programar el procedimiento de rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Al momento de la auditoría, se pudo establecer que en la ESE San Sebastián, no se cuenta con la documentación del proceso de rendición de cuentas, actividad que se deja como plan de mejora, para ejecutarlo al 05 de abril de 2023. Una vez se formalice el documento, será socializado y se dará inicio a las actividades relacionadas con la rendición de cuentas a la comunidad que requiere los servicios habilitados.

4. Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Empresa Social del Estado San Sebastián con

Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el Servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

Durante el desarrollo de la auditoría, se abordó a la líder del proceso de SIAU, quien manifestó que en la ESE San Sebastián este aspecto no se ha podido realizar avances importantes; sin embargo, desde la tercera línea de defensa, se ha observado la actualización de la página web para que los usuarios puedan manifestar sus expresiones y el funcionamiento del Call Center, en donde cada usuario pueda radicar de manera formal las peticiones requeridas.

5. Fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley

Se evidenció actualización de la página web, implementación de la ventanilla única para facilitar el flujo de la información y el cumplimiento de las actividades de cada uno de los procesos y procedimientos. Además se observó el cumplimiento de la normatividad vigente, con relación a la solicitud y entrega de la información requerida por la ciudadanía en general.

POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Al ser la ESE San Sebastián una institución de baja complejidad que presta los servicios habilitados por parte de la Secretaría de Salud Departamental a los usuarios del Municipio de la Plata Huila, quienes son actores importantes para su funcionamiento; razón por la cual se procedió a realizar auditoría al cumplimiento de los objetivos plasmados en la Política de Servicio al Ciudadano.

1. Desplegar la Política de Servicio al Ciudadano a los colaboradores de la ESE San Sebastián.

Se pudo establecer que no se ha realizado el despliegue de la Política a los colaboradores de la ESE San Sebastián, es decir que se realizó el documento, pero no se ha socializado con los equipos de trabajo, para fortalecer la calidad de la atención a los usuarios externos e internos.

2. Dar a conocer al cliente externo e interno los derechos y deberes del usuario.

Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

Al momento de la auditoría, se evidenció que únicamente se está socializando los derechos y deberes en la inducción del personal que se va a vincular al equipo de trabajo de la IPS; sin embargo, hace falta la divulgación para los usuarios que requieren los servicios, situación que fortalecería la atención de los usuarios al contar con personas informadas de las obligaciones y derechos establecidos en el sector de la salud.

3. Desarrollar una cultura de servicio al ciudadano digno, humanizado y eficiente que facilite el acceso de los ciudadanos a recibir atención, información y orientación oportuna y de calidad.

Consulta a la líder del proceso de SIAU, manifiesta que en este aspecto, no se han realizado acciones para el desarrollo de la cultura de servicio al ciudadano, novedad que será remitida al líder de planeación para la gestión pertinente, considerando la importancia que representa una efectiva cultura de atención al ciudadano.

4. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación a los servicios ofertados por la institución.

En este aspecto, se pudo evidenciar durante la auditoría interna, que los usuarios no le dan la importancia a los temas relacionados con la planeación de la gestión de la IPS, en la rendición de cuentas la participación es mínima y por ende no se puede conocer las expectativas de los usuarios para el fortalecimiento de los procesos y procedimientos. Las inversiones realizadas, se han enfocado en el mejoramiento de la dotación de equipos biomédicos, fortalecimiento de la red, dotación de equipos de cómputo, seguridad para el almacenamiento de la información, acciones motivadas por la administración más no por la expresión de la comunidad.

5. Disponer de un sistema de información efectivo que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información, el cual mediante la trazabilidad y trámite al interior de la institución, incrementa la transparencia activa en la función pública.

En el desarrollo de la auditoría, se evidenció debilidad del sistema de información utilizado para el procesamiento de la información. Importante resaltar, que la herramienta utilizada para el procesamiento de la información fue adquirida en administraciones anteriores, situación que no permite modificaciones o cambios. A la fecha se viene trabajando, solicitando ajustes en la medida en que se presentan las necesidades. En la autoevaluación realizada con la herramienta del Ministerio de las Tecnologías de la Información y

Comunicaciones de Colombia, se evidenció debilidades, las cuales son objeto de mejora, con el objetivo de brindar confianza a la comunidad sobre la administración de la Entidad.

6. Disponer de espacios de participación ciudadana mediante diversos canales de Comunicaciones establecidas en la institución como son: Redes sociales, página web, link para radicar PQRSF, atención y trámite de PQRSF presencial, buzones de sugerencias ubicados en las diferentes unidades básicas de atención, encuestas institucionales y correos electrónicos institucionales.

Para este punto, se evidenció que en la ESE San Sebastián, se han realizado varias acciones que ha permitido poner a disposición de la ciudadanía diferentes alternativas para aumentar la participación usuarios en los asuntos relevantes de la IPS. Está a disposición de la ciudadanía la ventanilla única, página web con su link para realizar denuncias, buzón de sugerencias, líneas telefónicas, líder del proceso del proceso de SIAU, correos electrónicos. Vale la pena resaltar, que la información recopilada, se clasifica y se considera fuente de información valiosa para el mejoramiento continuo para la prestación de los servicios de salud.

CONCLUSIÓN:

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano fue publicado en la página web de la IPS en el plazo establecido, la ESE tiene definido el mapa de riesgos de corrupción y al momento de la auditoría no se conocieron hechos relacionados que puedan materializar un evento de corrupción. Se evidenció avances importantes para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos y acceso a los servicios de salud ofertado; sin embargo, existe debilidad para lograr mayor participación de la ciudadanía en los aspectos relacionados con la planeación en la gestión administrativa de la IPS y en la socialización de la Política de Participación Ciudadana a los usuarios externo e internos que requieren los servicios ofertados por la ESE San Sebastián.

RECOMENDACIONES:

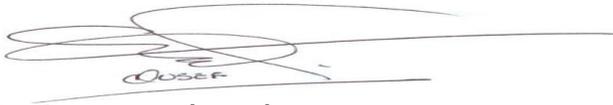
- Continuar con el fortalecimiento del sistema de información, con el objetivo de aumentar los trámites institucionales en línea.
- Realizar acciones para incentivar la participación ciudadana, el fortalecimiento del control por parte de los usuarios y conocer su percepción para promover planes de mejora cuando se requiera.

Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

- Fortalecer el equipo de trabajo de SIAU, para avanzar en la formación de grupos de valor
- Definir programa de capacitación para usuarios y personal; esto referente a las capacidades para el derecho de participación social; así como herramientas pedagógicas que permitan una buena intervención y puedan de una u otra forma mejorar la comunicación con los usuarios.
- Fortalecer las estrategias de información y comunicación por medio de los espacios que tenemos (redes sociales, WhatsApp) la medición de satisfacción ya se pueden utilizar en esos espacios.
- Convocar a la ciudadanía (luego de haber capacitado) para que puedan colocar sus puntos de vista frente a la prestación servicios, necesidades y/o requerimientos.



Josef

DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno