

103-05-01-70-2023

Diciembre 5 de 2023

## **INFORME DE AUDITORÍA AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Objetivo:

- Evidenciar las estrategias que se han implementado en la ESE San Sebastián para la lucha contra la corrupción.
- Determinar las acciones realizadas para el mejoramiento de la atención del ciudadano.

**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”. Además, se consideró el concepto de la líder del proceso de SIAU.

**Alcance:**

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

- **DATOS GENERALES:**

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, específicamente en su artículo 73, se procedió a realizar auditoría por parte de la segunda y tercera línea de defensa a las acciones adelantadas en la ESE San Sebastián para la prevención de posibles actos de corrupción, encontrando las siguientes novedades:

- Por parte de la administración se ha promovido acciones para prevenir actos de corrupción, mediante la implementación de los procesos y procedimientos, desagregando funciones y estableciendo puntos de control. Para el desarrollo

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

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

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

---

de las actividades, los trabajadores cuentan con los respectivos Manuales, los cuales pueden ser objetos de consulta y son considerados como herramientas de trabajo.

- El Plan Anticorrupción se ha articulado con la implementación del MIPG, para el desarrollo de las actividades para la prestación de los servicios de salud de baja complejidad habilitados por parte de la Secretaría de Salud Departamental y en la evaluación realizada por parte de la segunda y tercera línea de defensa a la gestión institucional.
- Por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, se han realizado las actividades, teniendo en cuenta los objetivos definidos. Para la fecha de la auditoría, no se conoció acciones relacionadas con la modificación del Mapa de Riesgos Institucional, tampoco acciones que puedan materializar un riesgo de corrupción.
- La contratación de los bienes y servicios, se publica oportunamente en el SECOP II y en el SIA OBSERVA para consulta de la ciudadanía que esté interesada en la veeduría a la gestión de la IPS. Las compras, se han efectuado acorde a lo establecido en el Plan Anual de Compras establecido y el único interés es garantizar la atención a los usuarios con calidad y seguridad, los precios de los servicios y elementos requeridos, están acorde a los indicados para el sector, teniendo en cuenta la responsabilidad social, fiscal que amerita la relación comercial con la IPS.
- El control del uso de los bienes y servicios de la IPS está a cargo de la subgerencia administrativa y su equipo de trabajo. Durante el desarrollo de la auditoría, no se evidenció acontecimiento del uso de los bienes públicos para el desarrollo de actividades que no tengan relación con el core de la ESE.
- Las actividades se realizan con el respeto a la persona y promoviendo la ética que todo servidor público debe promover durante la ejecución del trabajo.

## **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta que la política de atención al ciudadano es un eje transversal para la IPS, durante la vigencia del 2023, se han adelantado las siguientes acciones:

- Revisión y seguimiento a las PQRSF interpuestas por los usuarios de manera mensual por parte de la segunda y tercer línea de defensa, con el objetivo de implementar las acciones de mejora, para el fortalecimiento de los procesos y el progreso en la atención de usuarios.
- Para la respuesta a las PQRSF de los usuarios, se presentó la necesidad de modificar el Manual del Usuario, acorde a los plazos indicados en la Circular

Externa 202315100000010-5 DE 2023 expedida en junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

- Se presentó el informe de gestión del cuatrenio al Concejo Municipal, como actividad de rendición de cuenta a los cabildantes como representantes de la comunidad.
- Capacitación personalizada a los usuarios que asisten a la ESE en la Unidad Básica de Atención Principal y Camilo Torres, relacionada con la participación ciudadana y control social.
- Realización y publicación de video relacionado con la orientación para poder hacer uso de la página web de la institución para poder presentar las PQRSF.
- Los canales de atención para los usuarios, se han implementado con el objetivo de poder prestar los servicios de salud, especialmente los relacionados con la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal. Se destaca el Call Center, la Ventanilla Única, atención personalizada, la página web, los buzones de sugerencias.
- En la IPS se cuenta con la líder del proceso de SIAU, quien se encarga de atender a los usuarios, orientar a los usuarios, realizar encuestas de percepción y mediciones entre otras actividades en beneficio de los usuarios.
- La administración ha promovido la formación de los servidores públicos y contratistas en competencias para el servicio al ciudadano, acorde a lo indicado en el Plan Anual de Capacitaciones establecido.

## CONCLUSIÓN:

La ESE tiene definido el mapa de riesgos de corrupción y al momento de la auditoría, no se evidenciaron hechos que puedan materializar un hecho de corrupción. Las actividades por parte de los trabajadores y contratistas, se desarrollan teniendo en cuenta la información procesada en los Manuales, en los Procesos y los Procedimientos, situación que ha contribuido al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional.

Para la atención al ciudadano, se ha avanzado en aspectos relacionados con el análisis de las PQRSF como instrumento valioso para el mejoramiento de la atención de los usuarios. También se evidenció avances en la comunicación con los cabildantes que son considerados como los líderes elegidos por la comunidad para el control político y en la capacitación de los usuarios en la participación y en el control social; sin embargo, aún queda trabajo por realizar, especialmente con la formación de grupos de interés, en el fortalecimiento de la institución para cubrir de manera satisfactoria la demanda de servicios, la actitud de servicio de los trabajadores vinculados a la IPS para cumplir los indicadores concertados con las EAPB para la

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

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

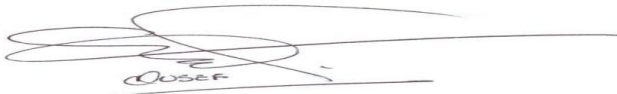
esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

---

prestación de los servicios relacionados con la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.

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.
- Fortalecer el equipo de trabajo de SIAU, para avanzar en la formación de grupos de valor.
- Fortalecer las estrategias de información y comunicación por medio de los espacios que tenemos (redes sociales, WhatsApp, página web) la medición de satisfacción ya se pueden utilizar en esos espacios.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



JEISSON ALEXANDER TRUJILLO SUNS  
Contratista Líder Planeación