

103-25-01-71-2024

La plata, 26 de Diciembre de 2024

INFORME DE AUDITORÍA AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Objetivos:

- Evidenciar las estrategias que se han implementado en la ESE San Sebastián para la lucha contra la corrupción.
- Determinar las acciones realizadas para el acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios en la ESE San Sebastián.

Metodología:

Para el desarrollo de la auditoría, se utilizó como fuente de información el documento GPL-PTE-194, 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:**

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

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:

- La administración ha implementado diversas acciones para prevenir actos de corrupción, que fortalezcan la gestión pública y la confianza ciudadana,

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

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

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

enfocándose en la creación de procesos y procedimientos claros. Se busca detectar y mitigar los riesgos asociados a los procesos internos, asegurando que las acciones sean transparentes y responsables. Las actividades preventivas están orientadas por las herramientas facilitadas por el Departamento Administrativo Financiero (DAF), lo que refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la ética en la gestión pública.

- En el momento de la auditoría, no se identificaron acciones relacionadas con la modificación del Mapa de Riesgos Institucional. Además, no se encontraron evidencias de actividades que pudieran materializar un riesgo de corrupción. Esto refleja un compromiso sólido con la integridad y la gestión adecuada de los riesgos dentro de la institución.
- La contratación de bienes y servicios se realiza con transparencia y responsabilidad, siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan Anual de Compras. Esta información se publica de manera oportuna en plataformas como SECOP II y SIA OBSERVA, permitiendo a la ciudadanía acceder a los detalles necesarios para participar en la veeduría de la gestión. Los precios de los servicios y productos adquiridos son coherentes con los estándares del sector, asegurando así una relación comercial que respete las responsabilidades sociales y fiscales inherentes a la ESE.
- El plan enfatiza el derecho fundamental de acceso a la información, garantizando que todos los ciudadanos puedan consultar datos relevantes sobre la gestión de la ESE.
- El control del uso de los bienes y servicios de la Institución está a cargo de la Subgerencia Administrativa y su equipo de trabajo. Durante el desarrollo de la auditoría, se constató que no se registraron eventos en los que se haya utilizado bienes públicos para actividades ajenas al núcleo operativo de la Entidad Estatal de Salud (ESE).
- Las decisiones y la planificación se realizan basándose en fuentes de información confiables, con el único propósito de mejorar continuamente la calidad de atención brindada a los usuarios.
- Se sigue trabajando en la ley antitrámites y en priorizar su simplificación. Se espera que las medidas adoptadas no solo mejoren la eficiencia administrativa, sino que también contribuyan a una mejor calidad de vida para los usuarios al facilitar su interacción con la ESE.
- Para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, la institución ha habilitado en su página web una sección dedicada donde los ciudadanos pueden consultar aspectos relevantes sobre su funcionamiento.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que la política de atención al ciudadano es un eje transversal para la ESE, durante el cuarto trimestre del 2024, se han adelantado las siguientes acciones:

- Se está llevando a cabo un seguimiento mensual de las PQRSF interpuestas por los usuarios, con el objetivo de obtener una visión más clara y precisa sobre las inquietudes y necesidades de la comunidad. Este proceso permite identificar patrones, evaluar la efectividad de las respuestas brindadas y realizar mejoras continuas en nuestros servicios.
- Se realizan auditorias basadas en riesgos para verificar la efectividad de los mecanismos de atención al ciudadano, tanto presencial como virtual. Esto incluye el cumplimiento del marco normativo y los atributos del servicio ofrecido.
- En los seguimientos mensuales se identifican situaciones que requieran mejoras y se formulan recomendaciones que fortalezcan la gestión institucional, aumentando la confianza de los usuarios en los servicios que presta la ESE.
- Los diferentes canales de atención, han sido implementados para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de salud.
- La ESE cuenta con la oficina de atención al ciudadano donde pueden resolver dudas y ser orientados. Esta oficina funciona como un canal de comunicación entre los usuarios y la entidad, facilitando el acceso a información y la gestión de quejas o reclamos.
- Se ha creado un plan anual de capacitaciones enfocado en mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, garantizando que los servidores públicos estén bien preparados para enfrentar los desafíos del entorno laboral actual.
- Se han implementado diferentes canales para instaurar denuncias de posibles hechos de corrupción, A la fecha de la auditoría, no se evidenció ninguna denuncia, que se pueda relacionar con un posible acto de corrupción.

CONCLUSIÓN:

El Programa de Transparencia y Ética Pública de la ESE San Sebastián, busca fortalecer las estrategias de lucha contra la corrupción y la impunidad, estableciendo una metodología clara para asegurar que las acciones estratégicas se materialicen de manera efectiva.

La ESE san Sebastián se compromete a proporcionar y facilitar el acceso a la información pública en los términos más amplios posibles, reconociendo que este

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

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

acceso es un derecho fundamental que garantiza otros derechos. Este enfoque no solo promueve la transparencia, sino que también mejora la participación ciudadana, permitiendo que los ciudadanos se involucren activamente en los procesos de toma de decisiones. A través de diversas iniciativas se busca fomentar un entorno donde la ciudadanía pueda expresar sus opiniones, hacer críticas constructivas y aportar ideas. Esto se realiza mediante mecanismos accesibles y efectivos que aseguran que todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias, puedan participar.

RECOMENDACIONES:

- Ofrecer múltiples formas de participación ciudadana, como reuniones presenciales, encuestas en línea, aplicaciones móviles y redes sociales, para adaptarse a las preferencias de diferentes grupos de valor.
- 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.
- Continuar con el plan de capacitaciones, para identificar áreas donde los empleados necesitan mejorar, como la empatía, la comunicación asertiva y la resolución de conflicto.
- Continuar con el fortalecimiento del sistema de información, con el objetivo de aumentar los trámites institucionales en línea.
- Desarrollar iniciativas educativas sobre transparencia y ética pública para todos los niveles dentro de la entidad, promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos


AMALFT STELLA CASTIBLANCO MUÑOZ
Contratista Control Interno