

101.7.1.4.09

Santiago de Cali, 23 de febrero de 2023

Ingeniero  
**GEOVANNY COLLAZOS**  
Asesor de Planeación.  
**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E**  
Ciudad

**Asunto:** Informe detallado sobre revisión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023

Cordial Saludo:

La oficina de control interno en desarrollo de los roles que le compete ha efectuado una revisión al plan anticorrupción y atención al ciudadano correspondiente a la vigencia 2023 publicado en la pagina institucional.

La Ley 1474 de 2011 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti tramites, estrategia para la rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para garantizar el acceso de los usuarios a la información institucional.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

De acuerdo con lo anterior, respetuosamente comunicamos algunas oportunidades de mejora identificadas en el PAAC vigencia 2023

1. La tabla de contenido no dispone de numeración de las páginas donde se sitúan el desarrollo del documento.
2. En la Introducción se menciona que el plan fue formulado para la vigencia, siendo que realmente corresponde a la vigencia 2023.

RED DE SALUD CENTRO ESE.  
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle  
PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16  
E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co  
Nit. 805.027.261 - 3

3. Con respecto al primer componente del plan anual anticorrupción, es decir al componente “Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de riesgos de Corrupción”, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:
- ✓ Relaciona una matriz de riesgos que no corresponde con los riesgos de corrupción identificados en la actualidad en la entidad.
  - ✓ En la página 18 (párrafo 2) desarrollo del contenido relacionado con “procedimientos de seguridad para el resguardo de la información institucional”, se menciona el software “**Rfast**”, teniendo en cuenta que este sistema de información ya no se usa en la entidad.
  - ✓ El componente de Gestión de Riesgos de corrupción debe describir dentro del PAAC las actividades a realizar en los siguientes subcomponentes:
    - a. Política de Administración del Riesgo
    - b. Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción
    - c. Consulta y Divulgación
    - d. Monitoreo y Revisión
    - e. Seguimiento


Dado que la entidad ha articulado la administración del riesgo con el eje Enfoque de riesgos, considero prudente remitirse al documento programa institucional de gestión del riesgo, y desarrollar en el plan anual anticorrupción cada uno de los literales anteriores, que se encuentran contenidos en el programa.

4. Componente “Racionalización de Trámites”:  
Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, la Red de Salud del Centro E.S.E debe actualizar los trámites a fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda, por lo que deberá implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las oportunidades de mejora identificadas son las siguientes:

- ✓ Se hace mención al sistema de información “**Rfast**”, bajo el siguiente enunciado: *“En el sistema de información Rfast se dispone del módulo CRM, a través del cual se puede hacer la encuesta de satisfacción, procesar la información y obtener el indicador...”*.

- ✓ Se recomienda verificar la funcionalidad de las siguientes actividades mencionadas en el enunciado “*Constituyen materia de aplicación los siguientes trámites*” y describir el procedimiento para acceder a ellos:
  - a. Central de autorizaciones: a fin de dinamizar los trámites para los servicios electivos de nuestros usuarios ante sus EPS.
  - b. Entrega de resultados de laboratorio: Los usuarios pueden consultar los resultados de algunos de sus exámenes por internet según criterios médicos
- ✓ En el numeral 8 del trámite relacionado con “entrega de copia de historia clínica”, se repiten trámites descritos en numerales anteriores.

|   |                       |
|---|-----------------------|
|  | Código: EVM – L – 03. |
|   | Versión: 07           |
|   | Fecha: Enero de 2023  |

#### 8. Entrega de copia de historia clínica.

La E.S.E Centro ha priorizado los siguientes trámites considerando que estos son relevantes para los usuarios:

- ✓ **Agendamiento de citas**: Telefónicamente a través del Pbx 486-55-55 o de la página web [www.esecentro.gov.co](http://www.esecentro.gov.co) en el link: <http://chat.esecentrocp.com/>
- ✓ **Atención inicial de urgencias**: Consistente en la intervención inmediata al paciente por parte del médico, por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con distintos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
- ✓ **Dispensación de medicamentos**: Entrega oportuna de medicamentos al usuario (población pobre no asegurada).
- ✓ **Central de autorizaciones**: a fin de dinamizar los trámites para los servicios electivos de nuestros usuarios ante sus EPS.

- ✓ La E.S.E Centro no ha registrado trámites en el SUI. El SUI constituye la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
5. Componente Rendición de Cuentas: La guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” menciona que la rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones así: **Información, lenguaje comprensible al ciudadano y diálogo**. Adicionalmente establece los pasos para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas: Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas, diseño de la estrategia de rendición de cuentas, implementación y desarrollo de la estrategia, evaluación y seguimiento.

Tal planificación, deberá expresarse en una matriz como la que se sugiere a continuación:

6. Componente Atención al Ciudadano: El objetivo de este componente es generar estrategias para incrementar la confianza en la entidad y mejorar la relación con los ciudadanos que demandan sus servicios, además de proponer un lineamiento operativo de trabajo 2023 orientado a mantener el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor como principio articulador de los diferentes procesos desarrollados en la entidad.

Considero que es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la E.S.E CENTRO, a fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación. Sugiero consultar diferentes fuentes de información tales como: Gestión de PQRS, resultados de encuestas relacionados con la percepción del servicio, a fin de identificar las necesidades mas sentidas de los usuarios, que deberán ser mejorados.

De igual forma considero, que hace falta relacionar los mecanismos desarrollados por la entidad, a fin de facilitar la comunicación o el fortalecimiento de la atención.

7. Componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Este componente se enmarca en las acciones para implementar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014). Es decir, este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, es preciso que la E.S.E CENTRO, concluya la labor relacionada con la actualización de la pag. Web institucional.

Con base en lo anteriormente mencionado respetuosamente realizamos las siguientes recomendaciones:

- ✓ Consultar la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, así como la guía de racionalización de trámites.
- ✓ Identificar los líderes de la E.S.E que le aportan a cada uno de los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano, y desde planeación convocarlos.
- ✓ Elaborar un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

- ✓ Priorizar los trámites que se realizan en la entidad y realizar su registro en el SUIIT.
- ✓ Concluir la actualización de la pag. Web institucional.
- ✓ Dejar registro de la estrategia de rendición de cuentas.

Sin particulares para más,

Cordialmente,

*Gloria Helena Riascos Riascos*

**Gloria Helena Riascos R.**  
Asesora de control