

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2025 101.7.1.4.25

Dra. NATALI MOSQUERA NARVAEZ
Gerente

SANDRA LILIANA ESCOBAR SOLANO
Asesora de Control Interno

Santiago de Cali, 30 de julio de 2026

1. INTRODUCCIÓN:

La Rendición de Cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de garantizar el control ciudadano sobre el ejercicio del poder ejecutivo. En este contexto, la Ley 1757 de 2015 establece la obligación de las autoridades de la administración pública de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar, explicar y retroalimentar la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y los avances en la garantía de los derechos humanos. Este marco se fortalece mediante el Documento CONPES 3654 de 2010 (Política de Rendición de Cuentas) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional). Asimismo, se articula transversalmente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) —específicamente desde la *Dimensión de Información y Comunicación*— y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC - Versión 2) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el cual se valida el cumplimiento de los objetivos institucionales con enfoque de derechos humanos y cultura de paz, con el fin de mitigar los riesgos de corrupción y consolidar la confianza entre el Estado y la sociedad.

Adicionalmente, al tratarse de una Empresa Social del Estado, el ejercicio incorpora las instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud contenidas en la Circular Única (Título VIII) y sus normas reglamentarias. Dichas directrices exigen visibilizar de forma transparente los indicadores de oportunidad y calidad en la atención, la gestión del riesgo en salud, la ejecución de recursos del sector y el trámite de peticiones, quejas y reclamos (PQRS), garantizando el derecho al control social por parte de los usuarios y la comunidad.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento establecido en el Plan Anual de Auditorías 2026, adelanta el seguimiento al desarrollo de la actividad y procede a verificar las evidencias de las acciones contempladas en la Estrategia de Rendición de Cuentas. En este sentido, el presente informe consolida la evaluación de este ejercicio, verificando el cumplimiento de las fases de planeación, gestión, ejecución y evaluación, y destacando el acatamiento de las directrices normativas vigentes.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Marco Constitucional

- Constitución Política de Colombia (1991): Artículos 2, 3 y 103 (democracia participativa y participación ciudadana); Artículos 20, 23 y 74 (derecho a la información y petición); Artículo 40 (control del poder político); y Artículo 270 (vigilancia de la gestión pública).

Marco Legal

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y se fijan principios de la función administrativa.
- Ley 1438 de 2011: Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 109: Obligatoriedad de audiencias públicas de las Empresas Sociales del Estado (ESE).

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción (Mecanismos de prevención, control y gestión pública transparente).
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de protección del derecho a la participación democrática.

Marco Reglamentario y Gubernamental

- Documento CONPES 3654 de 2010: Política Nacional de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Decreto 1083 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017: Por el cual se reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se fijan las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- Decreto 230 de 2021: Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Lineamientos Técnicos y Sectoriales

- Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC - Versión 2): Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), febrero de 2019.
- Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud: Título VIII (Mecanismos de Participación Ciudadana y Control Social).
Normativa Interna y Demás Concordantes
- Procedimiento Institucional GPI-P-003: Procedimiento para Rendición de Cuentas (Versión 3).
- Demás normas concordantes y reglamentarias aplicables a la gestión de las Empresas Sociales del Estado.

3. OBJETIVO:

Evaluar y verificar el cumplimiento de las fases de planeación, ejecución y evaluación del proceso de rendición de cuentas de la Red de Salud del Centro E.S.E. para la vigencia 2025, con base en lo estipulado en el Manual único de Rendición de cuentas-MURC v2 de febrero del 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes

4. ALCANCE:

El seguimiento comprende la revisión integral de las actividades y soportes documentales de la rendición de cuentas vigencia 2025.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO REALIZADO

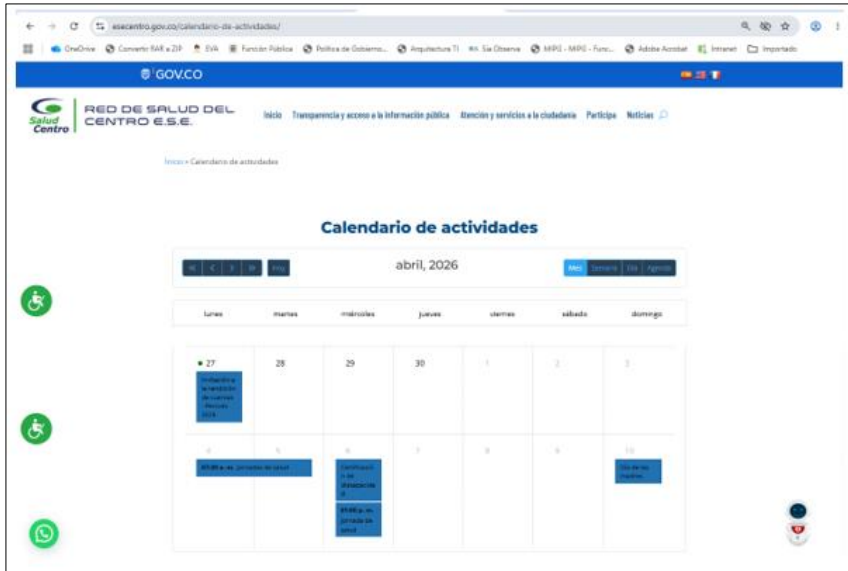
5.1. Planeación, convocatoria y socialización previa:

Se evidenció el cumplimiento oportuno en la expedición del acto administrativo - Resolución No. 1-15-076-2026 del 10 de marzo de 2026, mediante el cual se convocó

formalmente la audiencia pública de rendición de cuentas para el día 27 de mayo de 2026 a partir de las 2:00 p.m. Asimismo, se constató la inclusión de la actividad en el calendario institucional, redes sociales oficiales, cartelera, difusión por WhatsApp a grupos comunitarios e institucionales y la socialización del informe preliminar de gestión ante las asociaciones de usuarios y grupos de valor, la cual se desarrolló a través de las siguientes etapas:

- Socialización inicial (25 de marzo de 2026 - Acta No. 211.1.46.028.2026): Se presentó la fecha de la audiencia, el cronograma establecido y los detalles del proceso, haciendo especial énfasis en la estrategia de comunicación institucional.
- Orientación sobre canales y acceso (29 de abril de 2026 - Acta No. 211.1.46.030.2026): Se explicó a la comunidad el paso a paso para acceder al informe de rendición de cuentas publicado en la página web oficial, y se informó sobre el acompañamiento especial que brindarían las trabajadoras sociales mediante mesas de trabajo.
- Mesas de trabajo y participación (13 de mayo de 2026 - Acta No. 211.1.46.031.2026): Con el acompañamiento de las trabajadoras sociales, se realizaron las mesas de trabajo donde se expuso el concepto y la importancia de la rendición de cuentas para la comunidad. Durante este espacio se dio lectura al informe de gestión y se habilitó la formulación de preguntas e inquietudes por parte de los usuarios.

Calendario institucional



Invitación





5.2. Ejecución y desarrollo:

La audiencia se llevó a cabo de manera presencial y fue transmitida en tiempo real a través de Facebook Live (https://www.facebook.com/redcentrocali/?locale=es_LA) en el perfil oficial de la entidad, ampliando el acceso y la participación activa de la comunidad, veedores y asociaciones de usuarios.

De conformidad con los principios de diálogo, transparencia y participación que rigen el proceso de rendición de cuentas, se abrió un espacio formal para la formulación de preguntas, inquietudes, sugerencias y aportes por parte de la ciudadanía asistente. Las preguntas formuladas durante el evento fueron atendidas por los ponentes en un ejercicio efectivo de retroalimentación, garantizando que la totalidad de las interrogantes formuladas por la ciudadanía antes y durante el evento obtuvieran respuesta.

Durante el seguimiento al desarrollo de la audiencia pública de la vigencia 2025, se evidenció que el evento fue transmitido en tiempo real a través del canal oficial de Facebook Live. No obstante, para las personas que participaron de manera virtual no se dispusieron mecanismos digitales que facilitaran su interacción y retroalimentación, tales como formularios en línea para la recepción de preguntas, inquietudes o comentarios, ni se compartieron enlaces para el registro de participación o la aplicación de una encuesta de satisfacción. Estas herramientas estuvieron disponibles únicamente para los asistentes presenciales mediante formatos físicos.



Audiencia rendición de cuentas vigencia 2025

5.3. Evaluación:

5.3.1. La Asociación de Usuarios, a través de sus delegados, formuló las preguntas en representación directa de sus comunas, las cuales fueron resueltas en su totalidad. A continuación, se relacionan:

- Infraestructura: ¿Cuál es el estado actual, el avance y la información oficial sobre la obra del Hospital Primitivo Iglesias?
- IPS Obrero (Electrocardiograma): ¿Cuáles fueron las razones de la no disponibilidad del servicio de electrocardiograma en la IPS Obrero durante 2025 y qué proyección se dejó para su habilitación?
- Citas prioritarias: ¿Cuál fue la cobertura y capacidad de respuesta del servicio de citas prioritarias en 2025, y qué acciones se desarrollaron para resolver las dificultades de acceso percibidas por la comunidad?
- Humanización del servicio: ¿Qué medidas administrativas y de seguimiento adoptó la institución en 2025 frente a los funcionarios que presentaron de manera reiterativa actitudes o comportamientos inadecuados en la atención a los usuarios?
- Laboratorio clínico: ¿Qué estrategias se ejecutaron durante 2025 para mejorar los tiempos de oportunidad y la atención en el servicio de laboratorio clínico?
- Trámite de turnos: ¿Qué acciones o estrategias se implementaron en 2025 para mejorar la organización y disminuir las filas generadas en el acceso al sistema de turnos?
- Talento humano: ¿Cuáles fueron las causas de la frecuente rotación de personal en algunos servicios durante 2025 y qué impacto tuvo esto en la continuidad y calidad de la atención?

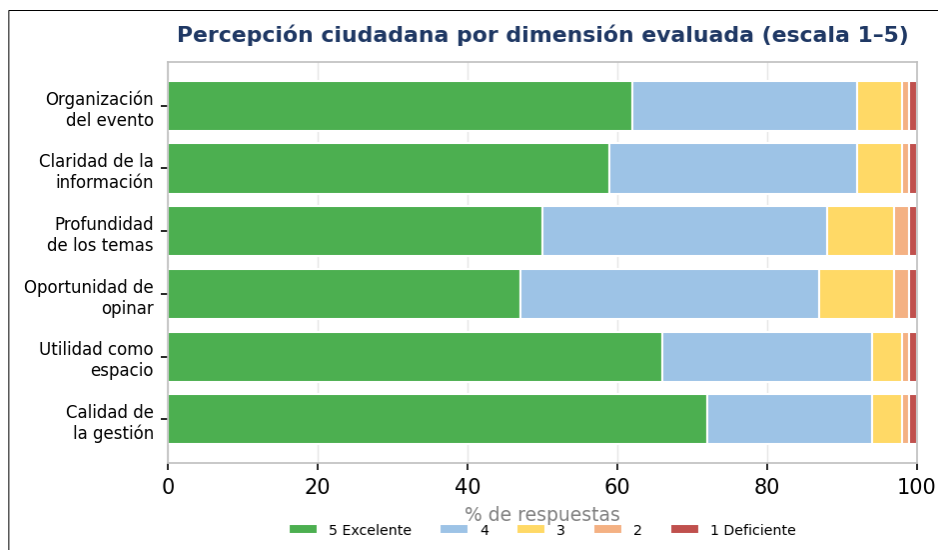
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia, Distrito Especial de Santiago de Cali - Valle- PBX: (+57 602 4892746.
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Sostenibilidad y Aseguradores: ¿Cómo se respondió financieramente a la atención de los usuarios de Emssanar y Nueva EPS, y ante el aumento por la contratación de SOS y Sanitas en 2025?
- Cartera y Finanzas: ¿Cuáles fueron las EAPB que presentaron mora en la cartera al cierre de 2025 y qué gastos de personal indirecto comprometieron los recursos?
- Calidad y Continuidad: ¿Qué estrategias se implementaron para el fortalecimiento de la calidad, la continuidad de las EAPB y proyectos de innovación social durante 2025?
- Prótesis dentales: ¿Qué tan rentable fue el servicio de prótesis dentales para la ESE en el año 2025?
- Defensa jurídica: ¿Cuáles fueron los litigios y demandas vigentes que enfrentó la ESE Centro durante el año 2025?
- Call Center y Comunicación: ¿Qué estrategias se ejecutaron en 2025 para mejorar la atención/asignación de citas por Call Center y garantizar canales de comunicación claros e inclusivos?
- Servicio de laboratorio (Orientación): ¿Qué acciones se tomaron en 2025 para que se brindara una orientación clara al paciente a la hora de tomar muestras en el servicio de laboratorio?

5.3.2. A partir de las encuestas de satisfacción aplicadas a los participantes, se evaluó la percepción ciudadana sobre la logística, la claridad de la información, la profundidad de los temas, la efectividad del espacio y la calidad de la gestión.

Como resultado, se obtuvo una calificación transversal de 4 a 5 en todas las dimensiones, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



6. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

Requisito Legal/Criterio	Fuente /Normativa	Estado de Cumplimiento	Observaciones / Evidencia
Inclusión de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el PAAC	Ley 1474 / Decreto 1083 / MIPG	Cumple	Estrategia formulada y aprobada para la vigencia. Se contó con un cronograma institucional que contempló y ejecutó las actividades previas a la Rendición de Cuentas (socializaciones de marzo, abril y mayo - Actas 028, 030 y 031).
Expedición de Acto Administrativo de Convocatoria	Ley 1757 de 2015	Cumple	Resolución No. 1-15-076-2026 del 10 de marzo de 2026. Resolución modificatoria del lugar No. 1-15-176 del 25 de mayo de 2026
Publicación previa del Informe de Gestión (30 días antes)	Ley 1757 de 2015 / MURC v2	Cumple	Informe publicado oportunamente https://www.esecentro.gov.co/wp-content/uploads/2026/04/INFORME-RENDICION-DE-CUENTAS-2025-v3.pdf
Participación e inclusión de la Asociación de Usuarios	Cir. Única Supersalud (Tít. VIII)	Cumple	Participación con 14 ejes temáticos formulados y resueltos. Se evidencia alineación con el cronograma
Garantía de canales de diálogo e interacción de doble vía	MURC v2 / Ley 1757	Cumple Parcialmente	Cumplido en canal presencial; limitado en canal virtual por ausencia de enlaces o formularios en tiempo real.
Publicación de Acta, Respuestas y Evaluación en la Web	MURC v2 / Ley 1712 de 2014	Cumple	Se evidencia publicación del acta e informe de satisfacción resultado de la evaluación de la audiencia https://www.esecentro.gov.co/rendicion-de-cuentas/

Oportunidad de Mejora: Fortalecimiento de los mecanismos de participación y retroalimentación para asistentes virtuales en la audiencia pública de rendición de cuentas.

Durante la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2025 se evidenció que, para los participantes conectados de manera virtual, no se habilitaron mecanismos digitales para el registro de asistencia, la recepción de preguntas o la aplicación de encuestas de satisfacción, limitando la obtención de retroalimentación de este grupo de interés.

Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) – Departamento Administrativo de la Función Pública, que promueve la implementación de mecanismos que faciliten la participación y la retroalimentación de la ciudadanía, incluyendo escenarios virtuales.

7. CONCLUSIÓN

De acuerdo con la verificación realizada, el proceso de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025 se desarrolló conforme a los requisitos legales y metodológicos aplicables, evidenciándose el cumplimiento de las etapas de planeación, convocatoria, ejecución y evaluación. Se constató que las inquietudes formuladas por la ciudadanía fueron atendidas en su totalidad y que las encuestas de satisfacción aplicadas a los asistentes reflejaron una valoración sobresaliente del ejercicio, con calificaciones entre 4 y 5 en todas las dimensiones evaluadas.

Como oportunidad de mejora, se recomienda fortalecer los mecanismos de participación para los asistentes virtuales mediante la implementación de herramientas digitales que permitan el registro de participación, la recepción de preguntas y la aplicación de encuestas de satisfacción, con el fin de ampliar la retroalimentación y promover una participación más efectiva de este grupo de interés.

8. RECOMENDACIÓN

Se recomienda fortalecer los mecanismos de participación para los asistentes virtuales en las próximas audiencias públicas de rendición de cuentas, mediante la implementación de herramientas digitales que permitan el registro de participación, la recepción de preguntas, observaciones o comentarios y la aplicación de encuestas de satisfacción. Lo anterior contribuirá a promover una participación más efectiva de los grupos de valor, fortalecer el componente de diálogo y contar con insumos para la mejora continua del proceso de rendición de cuentas.

Finalmente, se invita a revisar el informe al interior del equipo y a realizar un análisis de causas para suscribir acciones encaminadas a subsanar la causa raíz de la debilidad descrita en el seguimiento.

El plan de mejoramiento debe ser suscrito en el sistema de gestión Almera siguiendo la metodología dispuesta por la Entidad dentro de los 15 días hábiles a partir de la fecha de suscripción de este informe.

Atentamente,



Sandra Liliana Escobar Solano
Asesora de Control Interno

Elaborado: Gloria Ximena Giraldo R. – Afiliado Partícipe en Apoyo a Control de la Gestión
Revisado: Sandra Liliana Escobar Solano – Asesora Oficina de Control Interno