

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA****Objetivo: Realizar seguimiento y verificación al avance de las actividades definidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, vigencia 2024.****Alcance: Evaluar, revisar y validar el avance de los objetivos contenidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la ESE Hospital Regional Centro, primer cuatrimestre 2024.****Criterios: Cumplimiento de la Normatividad aplicable artículos 73 y 76 de la ley 1474/2011 y decreto reglamentario 2641 de 2012 artículo 5.****Proceso: Seguimiento y Evaluación.****Fecha de entrega: 21 de mayo del año 2024.****Periodo de ejecución de la auditoria: del 02 al 17 de mayo/2024.****Sede: Administrativa ESE Hospital Regional Centro- Gramalote.****Entregador por: Nelson Ibarra Blanco,
P.U. Control Interno.****Entregado a: Claudia Belén Julio,
Gerente ESE.****1. INTRODUCCIÓN:**

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, con corte al mes de abril del presente año, realizado por la oficina de Control Interno de la ESE Hospital Regional Centro, cumpliendo con su función de control y verificación según lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreto reglamentario 2641 de 2012 en su artículo 5, el cual establece el deber de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano". Para ello, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala la metodología para diseñar y efectuar seguimiento a la estrategia.

A partir de la información suministrada por el área de planeación, sistema de información y atención al usuario- SIAU-, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al avance de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, de acuerdo con el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web institucional.

El seguimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implementado en la ESE Hospital Regional Centro en cada uno de sus componentes, busca visibilizar la evolución del citado plan al interior de la Institución.

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO:

Realizar el seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024 de la ESE Hospital Regional Centro, utilizando la metodología definida en el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:2	

Fortalecer la capacidad de gestión institucional con las acciones complementarias de imagen, credibilidad, confianza y transparencia en desarrollo de las acciones asistenciales, administrativas y financieras de la ESE Hospital Regional Centro, en cumplimiento de la ley 1474/2011, Estatuto anticorrupción.

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011, Decreto reglamentario 2641 de 2012.

Establecer el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Regional Centro.

Identificar acciones de mejoramiento para las acciones propuestas.

3. ALCANCE:

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, con corte al mes de abril de 2024, realizado por la Oficina de Control interno, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto 2641/2012.

4. NORMATIVIDAD:

Ley 962 del 8 de julio de 2005 del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. “Constitución Política de Colombia.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.” Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 4632 del 09 de diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1474 del 12 de julio de 2011 del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

5. DOCUMENTOS REFERENCIA:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Publicaciones en la página web Institucional.

Matriz de riesgos de corrupción.

Código de ética y de buen gobierno.

“UNIDOS POR UNA ATENCIÓN MAS SEGURA Y MAS HUMANA”

KDX VDA, BARRIO MIRAFLOREZ, Cel.3118111189

secretariageneral@centroese.gov.co – www.esecentro.com.co

Gramalote- Norte de Santander

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:3	

Política de administración del riesgo.
Racionalización de trámites.
Rendición de cuentas.
Informe de peticiones, quejas y reclamos.

6. METODOLOGÍA:

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Solicitud de información relacionada ante el líder del área de comunicación e información y, Sistema de Información Atención al Ciudadano- SIAU-, revisión de los documentos publicados en la página web de la Institución y de los demás soportes entregados por dichas dependencias.

Revisión del avance de las actividades del Plan Anticorrupción, de acuerdo con los soportes entregados por el líder del área de comunicación e información, Estadística, SIAU y Sub-gerencia Administrativa.

Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página **www.esecentro.com.co**

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

La metodología descrita en la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción, indica que el Plan debe contener cinco (5) componentes, como instrumento de tipo preventivo para el Control de la Gestión de la Entidad, así:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Estrategia anti trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales.

Se verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web de la Institución, el cual abarca los cinco (5) componentes descritos anteriormente, más un sexto (6) componente, denominado **iniciativas adicionales**, el documento consta de quince (15) páginas.

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno, comprende el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de abril/2024.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

La Política de Administración de Riesgos de Gestión y de Corrupción está constituida por cuatro (4) eventos: identificación, prevención, manejo y erradicación, la cual constituye una muestra del

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:4	

compromiso de la Alta Dirección para el fortalecimiento del ejercicio de las funciones Misionales, mediante la aplicación de herramientas de la cultura del autocontrol y autorregulación.

Se dio cumplimiento a la metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo, se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Los objetivos de este componente los podemos sintetizar así:

Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la Gestión de Riesgos.

Retroalimentar el Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y, sus respectivas medidas de prevención y control.

Mitigar los Riesgos de Gestión y Corrupción, mediante el seguimiento y evaluación del Mapa de Riesgos.

Fortalecer cultura de Prevención de Riesgos para generar en los funcionarios públicos y contratistas, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que estas se ejecuten en forma transparente y la Gestión de la ESE Hospital Regional Centro, se realice bajo el principio de legalidad, construyendo confianza y credibilidad en nuestros usuarios, protegiendo el erario y el patrimonio público.

La implementación y ejecución del Mapa de Riesgos, debe ser monitoreado y revisado por cada líder del proceso, junto con el equipo colaborador y con el acompañamiento permanente del líder del componente y, Control Interno.

En el marco de la cultura del autocontrol, la ESE Hospital Regional Centro, realiza seguimiento permanente a la Gestión del Riesgo y a la efectividad de los controles establecidos.

Este monitoreo permite la toma de decisiones para: modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de Riesgo, así como su identificación, análisis y valoración.

El seguimiento, está bajo la responsabilidad de la dependencia de Control Interno, encargada de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y el control del Mapa de Riesgos Institucionales. En este sentido es necesario que, en los procesos de Auditoría Interna, analice las causas, los Riesgos de Corrupción y la efectividad de los controles incorporados al Mapa de Riesgos de Corrupción, este seguimiento se realiza tres (3) veces al año, en periodos cuatrimestrales.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

En cuanto a la Estrategia Anti trámites, este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos, como mecanismo de simplificación de los mismos, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP- como ente rector en el tema.

“UNIDOS POR UNA ATENCIÓN MAS SEGURA Y MAS HUMANA”

KDX VDA, BARRIO MIRAFLOREZ, Cel.3118111189

secretariageneral@centroese.gov.co – www.esecentro.com.co

Gramalote- Norte de Santander

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:5	

Se verificó la publicación de los trámites que se pueden realizar a través de la Pagina Web, los cuales han sido convalidados en el Sistema único de información de trámites – SUIT-.

En la página **www.esecentro.com.co** en el documento denominado manual de trámites y servicios, se encuentran publicados los siguientes trámites:

- Asignación de cita para la prestación de servicios de salud.
- Atención inicial de urgencias.
- Certificado de paz y salvo.
- Certificado de defunción.
- Historia clínica.
- Examen de laboratorio clínico.
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.
- Solicitud de terapia.

Se evidenció que los usuarios y/o grupos de interés hacen poco uso de los medios tecnológicos implementados por la ESE Hospital Regional Centro y, colocados a disposición para la realización de trámites, situación explicada primordialmente por el desconocimiento de dichos medios tecnológicos, igualmente por el hecho de estar ubicados en zonas rurales del Departamento Norte de Santander, donde el acceso a la conectividad, es relativamente baja.

Evaluados y verificados los canales de comunicación utilizados por los usuarios y demás grupos de interés de la ESE Hospital Regional Centro, para la solicitud de información, radicación de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, se evidencio que los medios más utilizados son: el correo electrónico y, la radicación presencial, bien sea en cada IPS y/o en la sede principal.

Es recomendable, que el Área de Calidad, proceda a la verificación de los trámites que se encuentran inscritos y convalidados en la plataforma SUIT, correspondientes a la ESE Hospital Regional Centro.

RENDICIÓN DE CUENTAS:

Sobre el proceso de la Rendición de Cuentas, este componente debe contener las acciones que propendan por el afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la Gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras Entidades y Entes de Control.

A través de esta política, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

Identificar las actividades y responsables de generar y entregar la información disponible, sobre la Gestión realizada.

“UNIDOS POR UNA ATENCIÓN MAS SEGURA Y MAS HUMANA”

KDX VDA, BARRIO MIRAFLÓREZ, Cel.3118111189

secretariageneral@centroese.gov.co – www.esecentro.com.co

Gramalote- Norte de Santander

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12		Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1		
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023		
		Pag.:6		

Informar sobre los diferentes espacios y mecanismos Institucionales, para la realización del proceso de Rendición de Cuentas.

Promover el diálogo de doble vía entre la Alta Dirección de la ESE Hospital Regional Centro y sus grupos de interés internos y externos.

Fomentar la cultura de la Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas, es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la Gestión Institucional.

Este proceso tiene como finalidad, la búsqueda de la transparencia de la Gestión de la Administración Pública y, a partir de este proceso, lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión administrativa.

La Rendición de Cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

Información de Calidad, en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la Gestión Pública.

Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la Gestión.

Incentivos a los Servidores Públicos y a los ciudadanos.

La oficina de Control Interno es la dependencia encargada de evaluar las medidas y mecanismos dispuestos por la Entidad para el desarrollo de la Rendición de Cuentas.

La ESE Hospital Regional Centro, procedió a efectuar rendición de cuentas, correspondiente a la vigencia fiscal 2023, el día miércoles 06 de marzo del presente año, a las 5:00 P.M., a través de vía virtual- plataforma Facebook Live- página institucional de la ESE

Verificada la página www.esecentro.com.co se evidencio que existe publicación del documento denominado reglamento audiencia pública para la rendición de cuentas vigencia 2023, documento mediante el cual se fijaron las reglas y procedimientos para la participación en dicho proceso, así mismo, contiene cronograma de la audiencia pública de rendición de cuentas – vigencia 2023, ESE Hospital Regional Centro; el documento consta de seis (6) páginas.

Con relación al proceso adelantado por la ESE Hospital Regional Centro, tendiente al cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 y, la ley 1757 de 2015, ley de participación ciudadana, en lo concerniente al proceso de rendición de cuentas, la oficina de control Interno, se permite efectuar las siguientes consideraciones, en lo relacionado a los factores relevantes llevados a cabo durante dicho proceso:

- a. **Grupos de Interés:** Para la realización de dicho proceso, se evidenció la conexión a la plataforma Facebook, de funcionarios de la Planta Central y Contratistas del Área Administrativa y Asistencial, con sede en el Municipio de Gramalote, Norte de Santander al igual que, funcionarios de las demás IPS, que conforman la ESEHRC.

Se evidencio la no asistencia y participación de grupos de interés de los Municipios pertenecientes a ESE Hospital Regional Centro, incluyendo las autoridades Municipales –

“UNIDOS POR UNA ATENCIÓN MAS SEGURA Y MAS HUMANA”

KDX VDA, BARRIO MIRAFLOREZ, Cel.3118111189

secretariageneral@centroese.gov.co – www.esecentro.com.co

Gramalote- Norte de Santander



Alcaldes, Personeros-, al igual que, los integrantes de las Asociaciones de Usuarios de cada una de las IPS., que conforman la ESEHRC.

Durante el transcurso de la Rendición de Cuentas, se evidencio la conexión de asistentes, alcanzando 50 participantes conectados.

- b. Información:** La exposición realizada por la Dra. Brigitte Portilla Rodríguez, en su calidad de Gerente de la ESE Hospital Regional Centro, durante el proceso de rendición de cuentas, centro su temática en los siguientes aspectos:

Introducción.

Descripción de la ESE

Direccionamiento Estratégico

Resultado de la Gestión (Plan de Gestión y Plan de Desarrollo).

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, en Pandemia.

Mejora en Infraestructura.

Otros.

Durante dicho proceso, efectuó exposición detallada de los aspectos primordiales y relevantes de cada uno de los temas, todo ello, enmarcado dentro de las acciones contenidas en el Plan de Gestión Institucional y, en el Plan de Desarrollo “Salud con Calidad Humana”.

Asimismo, se evidencio la intervención por parte de la Dra. Paola Lugo, perteneciente al Área de Calidad, y, de Nelson Ibarra Blanco, Profesional Universitario del Área de Control Interno, quienes efectuaron exposición sobre las acciones y gestión desarrollada por cada una de las áreas a su cargo, para coadyuvar al cumplimiento de la Misión Institucional de la ESEHRC.

- c. Dialogo:** Durante el proceso de Rendición de Cuentas, se evidencio la no interacción de los asistentes, con las Directivas de la Entidad, presumiblemente por la modalidad mediante la cual se desarrolló la Rendición de Cuentas.
- d. Elaboración documento:** Para el desarrollo de esta actividad previamente se solicitó por parte del Área de Calidad, a cada una de las dependencias, informe de Gestión correspondiente a la vigencia fiscal 2023, con el objeto de contar con los insumos básicos para la elaboración del documento definitivo, el cual fue publicado con anterioridad en la página [www. esecentro.com.co](http://www.esecentro.com.co)
- e. Evaluación:** Se evidencio que al finalizar el proceso, la ESE Hospital Regional Centro, habilito link para que los participantes, efectuaran evaluación sobre el proceso llevado a cabo para la Rendición de Cuentas, acción que permitió contar con insumos, para efectuar la tabulación y gráficas, de los resultados de la evaluación del proceso realizado.

Seguidamente, se anexan evidencias sobre el proceso de rendición de cuentas, vigencia 2023:



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. ANALISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	4
3.1. FORTALEZAS.....	4
3.2. DEBILIDADES.....	5
4. ACTORES DE LA RENDICION DE CUENTAS.....	6
5. RESUMEN DE PARTICIPACION.....	6
5.1. Número de Espectadores.....	6
5.2. Reacciones.....	6
5.3. Comentarios de la transmisión.....	7
5.4. Número de veces compartidos.....	7
5.5. Retención del público.....	8
6. EVIDENCIAS DE LA TRASMISION.....	10



1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado, además que garantiza la calidad, pertinencia y oportunidad de la información o mensaje que se quiere comunicar a los grupos de interés. Para poder conocer si esto se está logrando, se realiza un diagnóstico, el cual, es el punto de partida técnico para el diseño de la estrategia. Éste se realiza a partir de la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas efectuadas en el año inmediatamente anterior.

El presente diagnóstico se estructura bajo la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual comprende debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados de rendición de cuentas; análisis cuantitativo y cualitativo y los actores (clientes o grupo social objetivo), evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas y otros.

Esta información se constituye en el punto de partida para el diseño de la nueva estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2023. Para la Institución, la Rendición de Cuentas es un mecanismo que ofrece oportunidades de mejora para la gestión institucional, garantizando mayor transparencia en los procesos ejecutados.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la estrategia de Rendición de Cuentas para la E.S.E. Hospital Regional Centro, de Gramalote en Norte de Santander, enmarcado en los componentes normativos, y en la realización del diagnóstico y evaluación de las estrategias implementadas, con fines de mejora continua.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Identificar oportunidades de mejora para los procesos de Rendición de Cuentas de la Institución.
- Constituir la Rendición de Cuentas como un espacio de interlocución directa entre la Institución y la ciudadanía.
- Propiciar una mejor toma de decisiones a nivel institucional a través de los resultados del diagnóstico de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

3. ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

En el marco de las actividades desarrolladas en el año 2023, por parte E.S.E. Hospital Regional Centro, se presentan las siguientes fortalezas identificadas en cada uno de los tres componentes de la estrategia de Rendición de Cuentas, así como las debilidades detectadas.

3.1. FORTALEZAS

INFORMACIÓN:

- Elaboración del plan de acción de acuerdo con la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Evidencia del cumplimiento para la preparación de la Rendición de cuentas ya que se encuentra con todo el alistamiento institucional, la identificación de los responsables, divulgación y comunicación oportuna a la comunidad.
- Publicación de información de interés a la ciudadanía de acuerdo con el contenido o temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Convocatoria a la ciudadanía de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a



través de invitación publicada por diversos medios: redes sociales, página institucional, grupos de difusión en WhatsApp, correo electrónico, entre otros. Se debe realizar mínimo 30 días antes.

- Entrega de informes de gestión y seguimiento de Rendición de Cuentas a varias organizaciones sociales, a través de medios impresos y presenciales.
- Publicación del informe de gestión sobre rendición de cuentas 30 días antes de los eventos.
- Necesidades identificadas de información.

DIÁLOGO:

- El día 6 de marzo del 2024, con el objetivo de rendir cuentas y aprovechar la masificación de información en medios de comunicación y los diferentes espacios digitales se planifico la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2023.
- La Rendición de cuentas se realizó de manera virtual a través de Facebook Live y de esta manera se promovió la participación en la sección de comentarios en esta red social, propiciando así la interacción entre la ciudadanía y la ESE.
- Se publica través de nuestro sitio web institucional <https://www.esecentro.com.co/> el plan anticorrupción y atención al ciudadano, para darle tramite a la información pertinente.

3.2. DEBILIDADES

- La comunidad no es participativa ante las invitaciones a las audiencias de rendición de cuentas.
- Pocos aportes en los medios de participación que están dispuestos para tal fin.

4. ACTORES DE LA RENDICION DE CUENTAS

Se envió por correo electrónico y se publicó en las diferentes carteleras informáticas los diferentes grupos de valor que a la ESE les interesa conozcan de la rendición de cuentas del Hospital, así mismo se creó un formulario publicado en las redes sociales y en la página institucional de la ESE Centro, con el fin de que la comunidad realizara sus preguntas para ser resueltas en la transmisión en vivo de la Rendición de cuentas.

De esa manera también se dio participación mediante correo electrónico en un total de 30

días para poder participar si así se consideraba (secretariageneral@esecentro.com.co), garantizando la inclusión del total de los actores de la rendición de cuentas.

Invitamos a la comunidad a ingresar al formulario y realizar sus preguntas, para que sean respondidas en la Rendición de Cuentas, Vigencia 2023.

[Haz clic aquí](#)



RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

La ESE Hospital Regional Centro, tiene el gusto de invitar a la comunidad en general, este 6 de Marzo a la Rendición de Cuentas.

Hora: 5:00 PM
Lugar: Facebook Live- Página institucional de la ESE Centro:
www.esecentro.com.co
Día: 6 de Marzo

De igual manera se invita a la comunidad a que realice sus preguntas para ser transmitidas en la Rendición de Cuentas

Formulario de Preguntas:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRy_0PLEFgoOajntjZsf1iCQYi7EZMwVYt410PsOVqLRejg/viewform

BRIGITTE PORTILLA RODRIGUEZ
 GERENTE
 ESE HOSPITAL REGIONAL CENTRO

#SALUDCONCALIDADHUMANA
<https://www.esecentro.com.co>
[facebook.com/esecentro](https://www.facebook.com/esecentro)
[instagram.com/esecentro](https://www.instagram.com/esecentro)

5. RESUMEN DE PARTICIPACIÓN

ELANCE DE LA PUBLICACIÓN

<https://www.facebook.com/share/v/TfnED72AbtoQNmeD/?mibextid=WC7FNe>

RESUMEN DE LA TRANSMISION EN VIVO.

5.1. Número de

Número Máximo de

Espectadores

espectadores en vivo = 50

“UNIDOS POR UNA A
KDX VDA, BAF
secretariageneral@esecentro.com.co
Gr

ANA”
[om.co](mailto:secretariageneral@esecentro.com.co)





INFORME DE AUDITORIA INTERNA
E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO

Código: GCA-FO-12
Versión: 1
Fecha: Enero 2023
Pag.:13



Gobernación
de Norte de
Santander



5.2 Reacciones



5.2. Comentarios de la

transmisión

Se tuvieron un total de 8 comentarios en la duración de la transmisión.

 Distribuidor de contenido
Esecentro
Les recordamos a todos los usuarios que si a partir de esta rendición de cuentas, surgen más preguntas, las pueden enviar al correo institucional redessociales@esecentro.com.co allí estaremos respondiendo todas las inquietudes. Gracias a todos por su participación.
5 días Me gusta Responder

 **Jenny Margarita Gonzalez**
👏👏👏👏👏👏
5 días Me gusta Responder

 **Rosa Hayde Villamizar Rubio**
Que buena gestión 👏
5 días Me gusta Responder

 Distribuidor de contenido
Mildred Ovallos
👏
5 días Me gusta Responder

 **Matilde Rojas**
👏
5 días Me gusta Responder

 **Diego Martinez**
👏
5 días Me gusta Responder



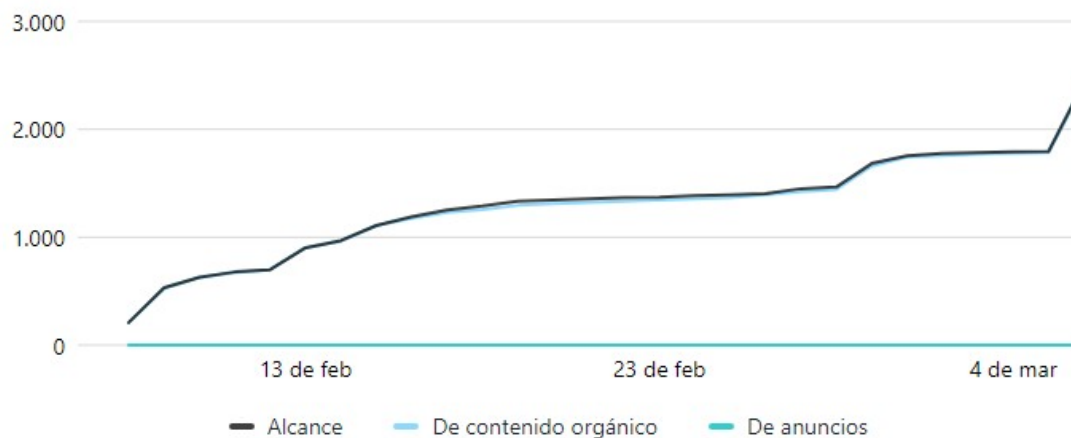
5.3 Número de veces compartidos

Se tuvieron un total de 7 compartidas en la transmisión.



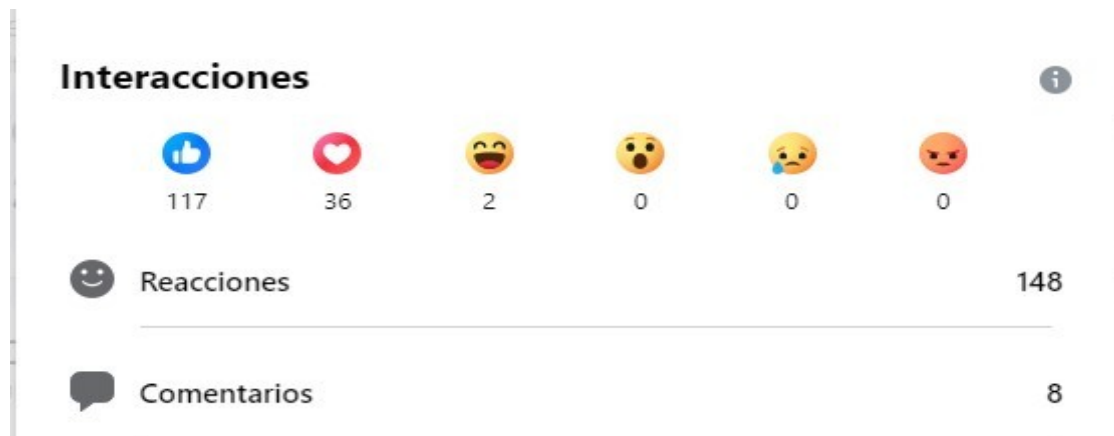
5.2 Retención del público.

La retención del público se refiere a la capacidad de mantener la atención y el interés de una audiencia durante un determinado período de tiempo.



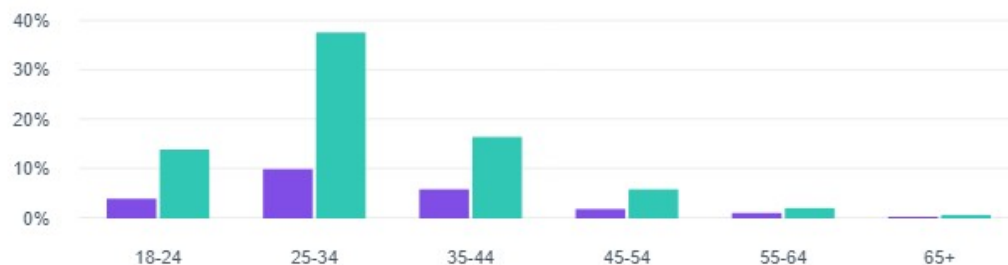


INTERACCION DEL PÚBLICO



ACTIVIDAD DE ESPECTADORES EN VIVO Y A LA FECHA

Total de Reproducciones = 428 reproducciones



“UNIDOS POR UNA ATENCIÓN MAS SEGURA Y MAS HUMANA”

KDX VDA, BARRIO MIRAFLOREZ, Cel.3118111189

secretariageneral@centroese.gov.co – www.esecentro.com.co

Gramalote- Norte de Santander

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-02	
		Versión: 2	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2021	
		Pag.:9	

5 EVIDENCIAS DE LA TRASMISIÓN



	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023 Pag.:18	



RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

La ESE Hospital Regional Centro, tiene el gusto de invitar a la comunidad en general, este 6 de Marzo a la Rendición de Cuentas.

Hora: 5:00 PM
Lugar: Facebook Live- Página institucional de la ESE Centro:
www.esecentro.com.co
Día: 6 de Marzo

De igual manera se invita a la comunidad a que realice sus preguntas para ser transmitidas en la Rendición de Cuentas

Formulario de Preguntas:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRy_0PLEFgoOajntjZsf1iCQYi7EZMwVYt410PsOVqLRejg/viewform

BRIGITTE PORTILLA RODRIGUEZ
CERENTE
ESE HOSPITAL REGIONAL CENTRO

#SALUDCONCALIDADHUMANA

<https://www.esecentro.com.co>
facebook.com/esecentro
instagram.com/esecentro

LINK DE RENDICION: <https://www.facebook.com/share/v/TfnED72AbtoQNmeD/?mibextid=WC7FNe>

PAGINA WEB: <https://www.esecentro.com.co/>

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Con respecto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, este componente estableció los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios en salud, ofertados por la ESE Hospital Regional Centro.

Durante los primeros meses de la presente vigencia fiscal, las Directivas de la ESE Hospital Regional Centro, con el objeto de contar con canales de comunicación, que permitan interactuar con los grupos de interés, usuarios y comunidad en general, habilito, los siguientes canales de comunicación:

<https://www.esecentro.com.co>
[Facebook.com/esecentro](https://facebook.com/esecentro)
[Instagram.com/esecentro](https://instagram.com/esecentro)

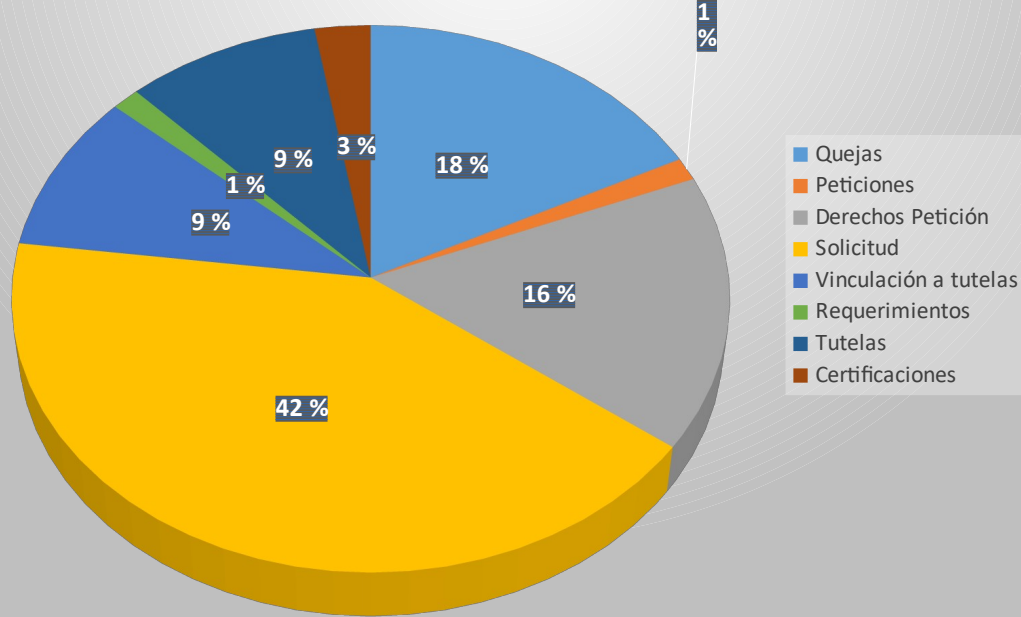
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:19	

INFORMACIÓN PQRSD POR TIPOLOGÍAS:

TABLA No. 1 INFORMACIÓN PQRSD POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE COMUNICACIÓN DE LAS RESPUESTAS.

TIPOLOGÍA						
PQRS RADICADAS	CANTIDAD	%	BUZÓN	PAG WEB	CORREO ELECTRONICO	PRESENCIAL
Quejas	13	17			12	1
Peticiones	1	1			1	0
Derechos de Petición	12	16			12	0
Solicitudes	32	43			23	9
Certificaciones	2	3			2	0
Tutelas	7	9			7	0
Requerimientos	1	1			1	0
Vinculación tutelas	7	10			7	0
TOTAL	75	100			65	10

Fuente: Matriz de trazabilidad ESE Hospital Regional Centro, primer cuatrimestre/2024.

**P Q R S D POR TIPOLOGÍAS Y CANAL DE COMUNICACIÓN, PRIMER CUATRIMESTRE 2024.**

Durante el primer cuatrimestre del presente año, a través de la oficina de Sistema de información y atención al usuario- SIAU- se radicaron: trece (13) quejas, una (1) petición, doce (12) derechos de petición, treinta y dos (32) solicitudes, un (1) requerimiento, catorce (14) tutelas y dos (2) certificaciones; se verificó que el 97% de las respuestas dadas a las mismas estuvieron dentro de los términos y tiempos establecidos por la normatividad vigente en la materia en especial lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y, la circular externa No. 017/2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y, las demás normas complementarias.

El 3% de las respuestas dadas en forma extemporánea, correspondieron a dos (2) derechos de petición instaurados por médico servicio social obligatorio – SSO-, en el Hospital San Juan de Dios del Municipio de Arboledas, dando origen a la instauración de acciones de tutela contra la ESE Hospital Regional Centro.

Analizada la procedencia de las quejas, el 96% de las mismas fueron radicados por particulares, por diversas causas originadas especialmente en la prestación de servicios de salud y, el 4% de origen institucional.

Con relación a la procedencia de la petición tenemos: solicitud por parte del peticionario de las acciones de repetición, adelantadas por la ESE Hospital Regional Centro.

Con relación al requerimiento: La peticionaria manifiesta la toma inoportuna de electrocardiograma, ordenado por el médico especialista.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:21	

En lo relacionado a las peticiones de certificaciones tenemos: Solicitudes para la expedición de certificados CETIL.

En lo relacionado a los derechos de petición: tenemos solicitud de pago de horas extras a funcionarios asistenciales el 16%, pago de recargos o compensatorios a funcionarios asistenciales el 42% y, solicitud de formularios FURIPS el 42%.

Con relación a la procedencia de tutelas, dos (2) fueron instauradas, contra la entidad, por no responder oportunamente derechos de petición, instauradas por la médico servicio social obligatorio- SSO- de la IPS Hospital San Juan de Dios del Municipio de Arboledas.

Las demás acciones de tutela, fueron instauradas por personas naturales, con el objeto de garantizar sus derechos constitucionales.

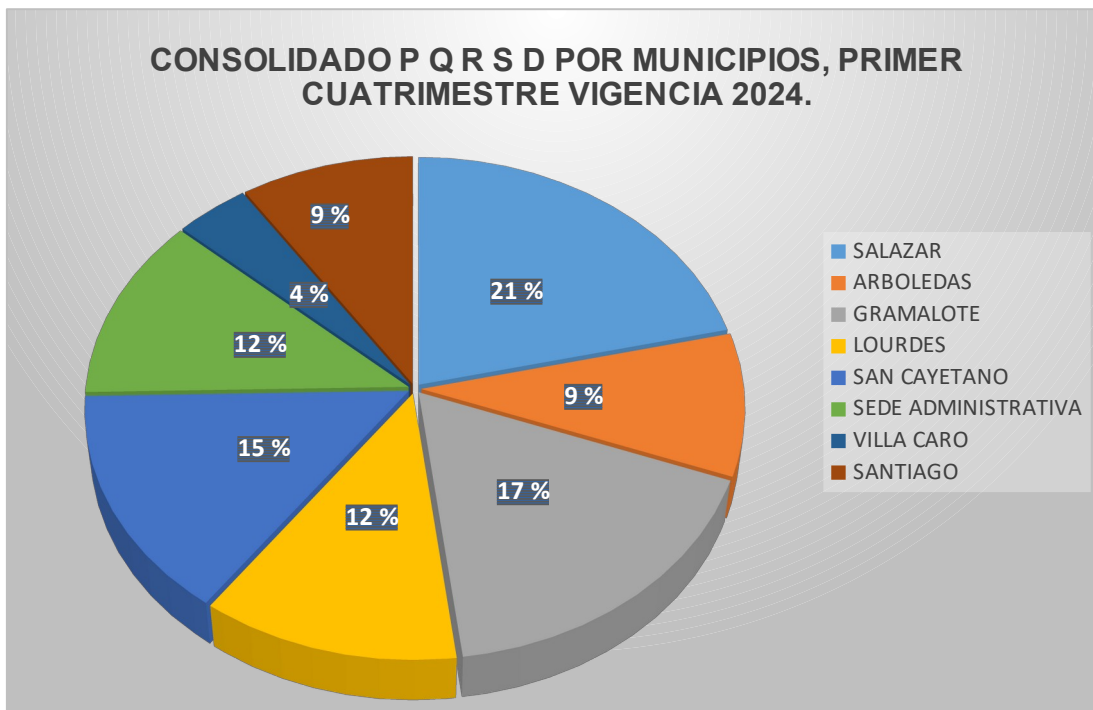
Con relación a la procedencia de las quejas tenemos: inconformidad del usuario por atención medica 8%, incumplimiento horario laboral jefe de arboledas 8%, accidente prevenible de usuaria en consulta extrema 8%, imposibilidad asignación de cita para consulta médica vía telefónica 15%, negación solicitud para atención de trasporte básico asistencial 15%, inconformidad de los usuarios en la prestación de servicios de salud 46%.

En lo relacionado a la vinculación de tutelas: tres (3) vinculación a tutelas interpuestas contra la EPS Sanitas, una (1) contra la Nueva EPS, una (1) contra Colpensiones, una (1) contra el Colegio médico colombiano, una (1) contra la EPS Comfaorient.

Efectuado el análisis del comportamiento de las PQRSD, durante el primer cuatrimestre/2024, con relación a las presentadas durante el segundo semestre del 2023, se evidencio una disminución del -11,7%. Es preciso tener en cuenta que durante la presente vigencia estamos analizando el cuatrimestre contra el segundo semestre/2013. Efectuando proyección de comparación en tiempos reales similares, tendríamos como resultado un incremento porcentual durante la presente vigencia.

Por municipios, las PQRSD, evidenciaron el siguiente comportamiento por IPS: IPS del Municipio de Salazar 21%, IPS Municipios de Gramalote (17%) IPS Municipio de San Cayetano (15%), IPS Municipio de Lourdes (12%), Sede Administrativa Gramalote (12%) IPS Municipio de Santiago (9%), IPS Municipio de Arboledas (9%) e IPS Municipio de Villa Caro (4%).

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:22	



Los componentes y acciones contenidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, vienen siendo aplicados en la ESE Hospital Regional Centro. Igualmente, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plantea una oportunidad para fortalecer y articular los componentes anteriormente mencionados, acciones que se están llevando a cabo al interior de la Institución, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Con relación a las acciones de manejo planteadas en el mapa de riesgos del plan anticorrupción, una vez verificados los avances del mismo tenemos:

En lo relacionado a la ejecución de las acciones del sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo, se evidenció el no cumplimiento de las mismas, actividades que hubiesen permitido el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia, a través de capacitaciones a los funcionarios de la ESE Hospital Regional Centro, con el objeto de mejorar las condiciones laborales y de ambiente en el trabajo, para alcanzar niveles óptimos de clima laboral en la entidad.

Se evidenció que durante el primer cuatrimestre de la actual vigencia fiscal, la ARL Positiva, no desarrollo capacitaciones a funcionarios del área administrativa y asistencial, de la ESE Hospital Regional Centro. Además de lo anterior, no fue posible evaluar el cronograma de actividades a ejecutar por parte de la ARL, cronograma que debió ser concertado previamente con la ESE, a través del funcionario responsable del programa de salud y seguridad en el trabajo.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:23	

Según información suministrada, por la señorita María de los Ángeles Rincón, Coordinadora del Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el trabajo de la ESE Hospital Regional Centro, comunico a esta dependencia que durante lo transcurrido del presente año, no existe cronograma ni ejecución de actividades concertado con la ARL Positiva.

Se verifico el no cumplimiento en la rendición oportuna del informe AUTOEVALUACIÓN CONFORME A LA TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN DE LOS STANDARES MINIMOS DEL SISTEMA DE SST, informe que debió ser rendido al Ministerio durante el mes de diciembre del 2023.

Se evidencio, poco avance en las acciones de actualización del inventario físico y valuación de inventarios, actualización de procedimientos y, manuales de archivo y correspondencia, al igual que, en el proceso de gestión documental.

Con relación a la actualización y valoración de activos, especialmente propiedades, planta y equipo; desde el año 2021, la ESE Hospital Regional Centro, adquirió módulo de actualización del software kubapp gestión hospitalaria y, módulo de activos fijos. Efectuada verificación por parte de esta área, del avance y ejecución de dicho proceso, se evidencio que durante los años 2022 y 2023, la ESE procedió a la suscripción de contratos de prestación de servicios profesionales, cuyo resultado fue efectuar conteo de bienes devolutivos en cada una de las IPS, sin dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente en la materia, de conformidad a lo dispuesto por la Contaduría General de la Nación.

8. CONCLUSIONES:

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el primer cuatrimestre del presente año, la ESE Hospital Regional Centro, ha evidenciado avances en cada una de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de mitigar los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos Institucional y del Plan Anticorrupción.

No obstante lo anterior, aunque algunas actividades se han desarrollado dentro de las acciones propuestas, se requiere que estas avancen con mayor agilidad para minimizar los factores de riesgo existentes.

Así mismo, es importante que las áreas responsables, desarrollen actividades como el fortalecimiento del entorno ético, la definición del plan de tratamiento de los riesgos de corrupción en los procesos críticos, la realización de eventos en torno a la sensibilización de atención al ciudadano; lo anterior, dada la importancia de estas actividades como base de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, teniendo como razón de ser la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

9. RECOMENDACIONES:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: GCA-FO-12	 Gobernación de Norte de Santander
		Versión: 1	
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL CENTRO	Fecha: Enero 2023	
		Pag.:24	

Efectuar la actualización y valoración de propiedades, planta y equipo de la ESE Hospital Regional Centro, teniendo en cuenta que desde el año 2021, se adquirió modulo para efectuar dicho proceso.

Efectuar capacitación y sensibilización a los usuarios para que conozca y hagan uso de las herramientas tecnológicas implementadas por la ESE Hospital Regional Centro, para la formulación de sus P, Q, R, S, D.

Proceder a la implementación de las acciones tendientes a minimizar los factores de riesgo, en cada uno de los procesos contemplados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de la ESE Hospital Regional Centro.

Para el proceso de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia 2024, introducir retroalimentación a dicho proceso, especialmente en los aspectos relacionados con la participación de los grupos de interés, elaboración y publicación del documento definitivo en la página web Institucional.

Continuar con el proceso de retroalimentación, para la Rendición de Cuentas, teniendo como base lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas y/o su versión actualizada Manual único de Rendición de Cuentas con énfasis en Derechos Humanos y Paz.

FIRMADO ORIGINAL.

NELSON IBARRA BLANCO.
P. U. CONTROL INTERNO.