

<b>Fecha:</b>	03 Junio de 2020
<b>Unidad Auditable</b>	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
<b>Procesos Auditados:</b>	Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Desarrollo Institucional Gerencia de la Información y TICS Comunicaciones Subgerencia de Servicios de Salud Gestión de Conocimiento y la Innovación
<b>Responsable del Proceso:</b>	Andrea López / Gloria Polania / Jhon Cepeda/Reyes Murillo Higuera / Jeannette Pava Laguna / Ana Margaret Raba / Isleny Ospina Marulanda
<b>Auditores:</b>	Betty González - Efraín Silva

<b>OBJETIVO:</b>	La evaluación de la institucionalidad del proceso de Participación Ciudadana y su articulación con los restantes procesos, enmarcada en los criterios definidos en el alcance de la auditoría (modelo MIPG), se desarrolla con el fin de documentar las fortalezas y debilidades que tiene la Unidad Auditable, a fin de involucrar a todos los grupos de valor caracterizados para que ejerzan el pleno derecho a participar, en la fase de diagnóstico y planeación de la gestión de la entidad.
<b>ALCANCE:</b>	La evaluación de la Unidad Auditable, vigencia 2019, comprende los criterios de formulación, articulación y gestión estratégica de la Política en el marco del Modelo MIPG, referenciados en la normatividad aplicable, lineamientos del DAFP como líder de política en la gestión pública, caracterización del proceso, listado maestro de documentos, administración de riesgos inherentes y residuales, el autodiagnóstico y resultados FURAG (2018 Línea Base), efectividad de ciclos de mejoramiento en curso identificados por fuentes internas y/o externas, evidenciando así la mejora que la Entidad presenta frente a

	<p>la institucionalidad de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública para la vigencia 2020.</p>
<p><b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CONPES 167 DE 2013.</li> <li>2. CONPES 3654 DE 2010.</li> <li>3. Decreto 1081 de 2015.</li> <li>4. Ley 1474 de 2011.</li> <li>5. Ley 1712 de 2014.</li> <li>6. Ley 1757 de 2015.</li> <li>7. Ley 489 de 1998.</li> <li>8. Ley 850 de 2003.</li> <li>9. Ley 1499 de 2017.</li> <li>10. Manual Operativo MIPG - V3 2019.</li> <li>11. Guía de Administración de Riesgo del DAFP.</li> <li>12. Orientaciones para promover la Participación Ciudadana en los procesos de Diagnóstico y Planeación en la Gestión Pública V1.</li> <li>13. Caracterización de los Procesos involucrados.</li> <li>14. Listado Maestro de Documentos.</li> <li>15. Indicadores de POA.</li> <li>16. Indicadores de la Política Institucional.</li> <li>17. Resultados FURAG 2018 -2019.</li> <li>18. Autodiagnóstico.</li> <li>19. Criterios Diferenciales.</li> <li>20. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</li> <li>21. Soportes de Espacios Institucionales de Participación (COPACO, Comité De Ética Hospitalaria).</li> <li>22. Planes de Mejoramiento.</li> </ol>

## 1. EJECUCIÓN

El Modelo MIPG (Decreto 1499/17), Tercera Dimensión “Gestión con Valores para Resultados”, perspectiva de Relación Estado - Ciudadano o Ventanilla hacia afuera define: Que una de las Políticas que la Subred Sur debe implementar en el marco de los valores de Integridad para lograr los objetivos estratégicos y materializar lo definido en su Planeación Institucional a través de las actividades propuestas en cada uno de sus 17 Procesos, es la Política de Participación Comunitaria en la Gestión Pública.

Por lo anterior, en su rol de Tercera Línea de Defensa dentro del Mapa de Aseguramiento de la Subred Sur, el Proceso de Control Interno, evalúa esta Política, cuyo propósito es ser garante de la Participación Ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con base en los siguientes aspectos:

- ❖ Criterios Diferenciales de la Unidad Auditable - Nivel Básico del DAFP, relacionados a continuación:
  1. Elaborar el diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana en la entidad: Aplicación del autodiagnóstico.
  2. Construir la estrategias de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional:
    - En el Plan de Desarrollo incluir medidas específicas.
    - En Planes de Gestión hacer explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación.
    - Incorporar a Planes de Desarrollo y de Gestión las Políticas y Programas: Ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana.
    - Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
    - Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación.
    - Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades.
    - Informar al público de proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten.
    - Convocar las veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión y registro sistemático de las observaciones para la mejora.
    - Llevar a cabo eventos públicos de Participación Ciudadana.
    - Publicar el mecanismo por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la Política.

- ❖ Resultados Índice FURAG 2018 (línea base) y 2019 - Calificación de 61,8 (2018), 96,5 (2020) disgregado así:

Resultados Índice FURAG 2018 (línea base) Y 2019 - Calificación de 61,8 (2018) - 96,5 (2020)

CODIGO	INDICE	DEFINICION	CALIFICACION 2018	CALIFICACION 2019
152	Condiciones Institucionales Idóneas para la promoción de la participación	Mide la capacidad de la entidad pública de elaborar diagnóstico, diseñar la estrategia, ejecutar y evaluar la gestión adelantada para promover la P.C. articulada con el Direccionamiento Estratégico y la Planeación Institucional	52.2	94
153	Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	Mide la capacidad de la entidad pública de incluir amplios y diversos grupos de interés, organizaciones y ciudadanos, representativos de diversas poblaciones, sectores y territorios en los procesos de participación ciudadana.	54	88,8
154	Calidad de la Participación Ciudadana en la gestión pública	Mide la capacidad de la entidad pública de contar con diseños institucionales que involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con su caracterización en: 1. Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de grupos de valor; 2. Formulación de planes, programas, políticas y normatividad. 3. Coproducción de servicios, codiseño e innovación, solución de problemas 4. Seguimiento y Ejecución. 5. Control y Rendición de cuentas.	75.3	96
155	Eficacia de la Participación Ciudadana para mejorar la gestión institucional	Mide la capacidad de la entidad pública de valorar la incidencia de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés en las decisiones y gestión institucional.	49.6	93,8
160	Responsabilidad por resultados	Mide la capacidad de la entidad pública de establecer correctivos, controles, premios y sanciones que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas de la planeación a partir de retroalimentación.	55.5	98

- ❖ Caracterización del Proceso publicado en la intranet de la entidad, el cual se estructura como un todo para los dos subprocesos que gestiona, definiendo así su alcance, objetivo, proveedores, entradas, actividades, registros, salidas, clientes, recursos, requisitos e indicadores.
- ❖ Listado Maestro de Documentos publicado en la intranet de la entidad, que contempla:
- Procedimiento de Participación Comunitaria PC-PS-PR-01 V1
  - Comisiones de Trabajo PC-PS-INS-01 V2

- Control Social apertura de buzón PC-PS-INS-02 V2
- Control Social PC-PS-INS-03 V2
- Depuración libro y cartas PC-PS-INS-04 V2
- Base de Datos de COPACOS PS-PAR-FT 01 V1
- Base de Datos Asociación de Usuarios PS-PAR-FT 02 V1
- Plan de Acción y Formas PS-PAR-FT 03 V1
- Lista Asistencia Miembro de la Comunidad PS-PAR-FT 03 V1

- ❖ Administración de Riesgos inherentes y residuales.
- ❖ Autodiagnóstico MIPG del cual se evalúan las treinta y una (31) actividades propuestas en la herramienta para las categorías de diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana en la entidad y Plan de Participación en sus fases la construcción, ejecución y evaluación.
- ❖ Efectividad de ciclos de mejoramiento.
- ❖ Mesa de trabajo con los Procesos auditados que se realizó el día 11 de Mayo del 2020.
- ❖ Cumplimiento a la Resolución 2063/17 *“Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud PPSS”*, evaluando las líneas de acción por eje relacionadas así:
  - Eje 1** - Fortalecimiento Institucional.
  - Eje 2** - Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.
  - Eje 3** - Impulso a la Cultura de la Salud.
  - Eje 4** - Control Social en Salud.
  - Eje 5** - Gestión y Garantía en Salud con Participación en el Proceso de Decisión.
- ❖ Entrevista a líderes por localidad, responsables de la implementación de la Política.

## 2. FORTALEZAS

1. El equipo de colaboradores y los actores de las formas de participación que hacen parte del Proceso de Participación muestran compromiso frente al ejercicio de sus responsabilidades en el Desarrollo de los objetivos de la Política.
2. En los resultados FURAG 2019, la Política de Participación de la entidad evidenció una mejora del **34,7%** frente a los resultados obtenidos en el FURAG 2018.

### 3. HALLAZGOS

1. Reformular estratégicamente la Política de Participación Ciudadana en el marco de lo dispuesto en artículo 2º de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que desde la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la Participación Ciudadana. Es importante resaltar que la Participación Social en las diferentes instancias promovidas por la entidad son de carácter **INCIDENTE** más no decisorio. A su vez los tres (3) indicadores planteados en el documento, no evalúan el objetivo de la Política.
2. Se evidenció que la Política de Participación no cumple con la totalidad de las actividades definidas en los componentes de “*Condiciones Institucionales idóneas para la promoción de la Participación Ciudadana y Promoción Efectiva de la Participación Ciudadana*” (Autodiagnóstico MIPG).
3. En la implementación de la Política participan los grupos de valor Colaboradores y Usuarios - Familia - Comunidad, evidenciando que no se incluyen la totalidad de los mismos, como lo tiene definido el documento “Caracterización de los Usuarios y Ciudadanos” DI-DE-OD-03 V1.
4. Ajustar la caracterización del Proceso como línea estructural de la gestión del mismo, definiendo estratégicamente las variables conforme a los lineamientos del DAFP (Guía de Riesgos).
5. En la implementación de los Ejes Estratégicos y Líneas de Acción (Resolución 2063/17, numeral 6.5), el Proceso debe ajustar el desarrollo de sus actividades con lo establecido en dicha norma e incluir los aspectos que a la fecha no se ejecutan.
6. Se evidenció incumplimiento al Decreto 392/15 el cual define en su “Artículo 1º.- *En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía*”. Lo anterior en razón a que en el acto administrativo vigente, Resolución 1025 del 02/08/18, se delegó como Defensor del Ciudadano un funcionario que a la fecha de la auditoría no labora en la entidad. (Publicada en la pág. web).
7. El Comité de Ética Hospitalaria de la entidad no cuenta con un representante de la comunidad indígena, incumpliendo con la Resolución 13437/91 del Ministerio de Salud.

8. Se evidenció que los riesgos identificados en el Procedimiento **PC-PS-PR 01 V1** no cumplen con el paso tres “valoración del riesgo”, de la metodología de la Administración del Riesgo de la Guía del DAFP. La auditoría evidenció que el Proceso de Participación no identificó riesgos asociados al desarrollo de su gestión. De igual manera se alerta que revisada la matriz de riesgos del 2019, la solidez de los controles de los mismos en corrupción y gestión no cumplen con los lineamientos de la Guía para la Administración del Riesgos del DAFP.
9. Se identificó que las formas de participación de la entidad no hacen parte de las fases de la gestión, es decir en el diagnóstico, formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.
10. Realizado un muestreo a las acciones de mejora en el aplicativo Utilitario, esta oficina califica como inefectivas las siguientes:
  - ID: 7377** - Fuente: Control Interno - Porcentaje de Cumplimiento: 75% (Segunda Línea): Los Soportes no tienen el alcance propuesto en la actividad.
  - ID: 1901** - Fuente: Veeduría - Porcentaje de Cumplimiento: 100% (Segunda Línea) – Cerrada: Se evidencia que en el “Planear” la acción tiene el alcance para subsanar el hallazgo, sin embargo los soportes de las restantes fases del Ciclo PHVA no tienen el alcance propuesto en la actividad.
11. Durante la auditoría se observó que el Comité de Ética Hospitalaria no está cumpliendo con las funciones establecidas en el Art. 2.10.1.1.15 del Decreto 780 de 2016 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*”. De igual manera, se deben fortalecer las competencias de los actores de las formas de participación mediante capacitaciones que les permitan cumplir su rol en el análisis de los casos que tengan que ver con Dilemas Éticos.
12. La entidad no cuenta con un mecanismo que permita atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la entidad relacionados con Dilemas Éticos.

#### 4. OBSERVACIONES

1. Frente al Convenio No. 676299 del 2018 entre el FFDS-SDS y la Subred Sur, cuyo objeto era: “Aunar esfuerzos para diseñar e implementar acciones en el marco de las Políticas Públicas de Participación Social en Salud y Servicio a la ciudadanía que mejoren la calidad de la atención en los servicios de salud a la ciudadanía en la Subred Sur”; se considera que analizada la información, la asignación de recursos

para la ejecución del mismo no tomó en cuenta su objetivo a fin de priorizar la destinación de los mismos. De igual manera, durante el desarrollo de la auditoría no se obtuvo el comunicado de las observaciones de la SDS sobre la ejecución del convenio.

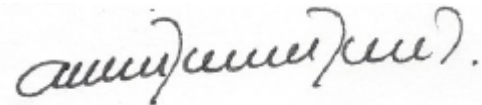
2. Articular dentro Plan de Capacitación Institucional, las actividades objeto de capacitación de las diferentes formas de participación.

### 5. RECOMENDACIONES

1. Con el fin de garantizar la participación ciudadana en el marco de la emergencia sanitaria, se deben aplicar los lineamientos dados por el DAFP en el documento "Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID-19".
2. El Procedimiento de Participación Comunitaria PC- PS- PR- 01 V1, debe ajustarse a una nueva versión acatando los lineamientos del DAFP, Modelo MIPG (Decreto 1499 de 2017), individualizando su paso a paso en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).
3. Los instructivos del listado maestro obedecen a procedimientos que deben incluirse en el documento rector.
4. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, exige que se articulen las Dimensiones de Gestión con Valores para Resultados y Gestión del Conocimiento y la Innovación de conformidad con el documento Ruta de Codiseño "Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía" del DAFP.
5. Los indicadores del POA deben formularse de tal manera que permitan evidenciar la efectividad en las acciones que desarrolla el Proceso redundando en el fortalecimiento de la gestión y logros de los objetivos estratégicos de la entidad.

Firma: **ORIGINAL FIRMADO**

Firma:



**AUDITORES**

**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**NOMBRE: BETTY GONZALEZ GONZALEZ  
EFRAIN ELÍAS SILVA SÁNCHEZ**

**NOMBRE: NIDIA FERNANDA RODRIGUEZ  
SALCEDO**