

Aguachica 4 de mayo del 2022.

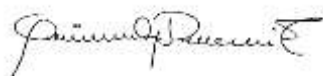
Doctor:
JUAN CARLOS QUIÑONES RINCÓN
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

Cordial Saludo,

Con el debido respeto me dirijo a Usted, para presentarle ante su despacho el archivo adjunto sobre el Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al periodo comprendido entre el (01) primero de enero al (31) treinta y uno de abril del 2022, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 124 de enero 26 de 2016.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

c.c Subgerente Administrativo y Financiero.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFañE.

ENERO/ ABRIL 2022

En observación de los lineamientos establecidos según la ley 1474/2011, el Decreto 2641 de 2012 y como parte del compromiso social del HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFañE, se elaboró el Plan Anticorrupción de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano.

En términos generales y a la fecha de corte del presente informe se refleja el siguiente resultado en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Para la identificación de los riesgos de corrupción a que está expuesto el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se aplicaron los siguientes lineamientos generales.

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones de manejo
2. Estrategia Anti trámite
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN

COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO.

Se realizó el Seguimiento al Plan anticorrupción correspondiente al período de enero-abril, los líderes de procesos y responsables de área hacen entrega de las evidencias al cumplimiento de las actividades formuladas, y el informe se publica en la página web institucional.

El Plan Anual de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que contiene el Mapa de Riesgos Anticorrupción está publicado en la Página Web de la Institución.

Se publica los Informes Financieros, Contratación, Recurso Humano, Producción, Control Interno, calidad, etc cumpliendo con la Ley de Transparencia.

La Oficina de Talento humano realiza verificación del cargue de las hojas de vida y soportes de los empleados de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe en la plataforma SIGEP

Se viene realizando la contratación con base en los lineamientos establecidos en el estatuto de contratación vigente para la entidad.

Por parte de la Revisora Fiscal y la Oficina de Control Interno se realizan arquezos imprevistos de Control y vigilancia a facturadores de Consulta Externa y Urgencias.

Se viene realizando la publicación de la información en la página web de acuerdo a lo definido en la ley de transparencia y acceso a la información, es una actividad de cumplimiento permanente. Igualmente, se viene realizando publicación de información de interés para el cliente interno y externo.

Realización de Arquezos diarios a facturadores Consulta Externa y a Urgencias por parte de la Tesorera. Los soportes de dichas auditorías reposan en el área de Tesorería a disposición de los interesados.

RECOMENDACIONES:

- Se establecerán los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.
- Implementar políticas y procedimientos para que, una vez detectados los riesgos en cada área, se involucren a los encargados y a su vez sean designados como responsables y evaluadores de los riesgos de su área, comprometiéndose a realizar un seguimiento de prevención y mejora continua en cada proceso de la entidad.
- Que cada líder de procesos actualice el Mapa de riesgos de la Entidad.
- Cuando se identifique el riesgo se debe adelantar las acciones pertinentes para fortalecer los criterios para la identificación del Riesgo en cada proceso, la cual deberá ser permanente e interactiva e involucrando el líder de cada proceso desarrollado en la Entidad.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

El Hospital cuenta con diferentes medios de comunicación por medio de los cuales usted puede solicitar sus citas sin tener que acercarse a nuestras instalaciones.



El HOSPITAL incentiva al personal en la utilización del correo electrónico institucional, los módulos del Software DINÁMICA GERENCIAL, ECO-SOLUTIONS como medio de comunicación oficial evitando costos de papelería e impresiones y ayudando al cuidado del medio ambiente.

Se realizó divulgación de los diferentes servicios que presta el Hospital a través de los diferentes canales de escucha.

En el Área de Recursos humanos se realiza verificación de Antecedentes y Títulos de todas las personas que ingresan a laborar a la Institución.

Actualmente en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe contamos con una Oficina ubicada en el 4to piso, en la cual puedes registrar a los bebés que son nacidos en nuestra Institución, trabajamos de la mano con la Registraduría Nacional.



No se han publicado trámites vía web, se revisará los que se tengan inscritos en el SUIT y para la próxima vigencia se analizará los que sean viables tanto a nivel institucional como poblacional.

A través de la página Web el HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLA FAÑE publica cierta información para que los ciudadanos tengan acceso a ella, en la cual se incluye el portafolio de servicios, derechos y deberes de los usuarios, políticas de la Institución, plataforma estratégica. Etc

RECOMENDACIONES:

- Recomiendo que deben fusionarse aquellos Comités que no tengan fuerza de ley e incluirse en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional en aras de optimizar tiempo y dar cumplimiento a la Ley Anti trámite.

- El HOSPITAL incentiva a la ciudadanía a que realicen la solicitud de citas médicas por teléfono y/o correo electrónico a través de los programas institucionales que se difunden en los medios de comunicación.
- Adelantar acciones para lograr el despliegue de la utilización del SUIT la cual es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado deben ofrecer a la ciudadanía, además 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.
- Así mismo revisar si se están cumpliendo los tiempos estipulados para la entrega de los documentos a la ciudadanía.
- Nuevamente realizar más publicidad a la Ciudadanía con respecto a los trámites que están inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites, (SUIT) esto debido a que tienen poco conocimiento y de esta manera se descongestionará el servicio. Las solicitudes las hacen directamente de sus casas o sitios cercanos.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a las PQRS del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica Cesar en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

- Se reporta en el formato GT003 a la Supersalud, la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas de la E.S.E. Dando cumplimiento a la oportunidad de la notificación en la página de la SNS.

Se publicó la fecha de presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas en la página de la Supersalud.

Se hizo la recopilación y análisis de información necesaria para llevar a cabo la audiencia de rendición pública de cuentas, de acorde a la normatividad vigente. Se realizó difusión de participación ciudadana para la formulación de temas de interés.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Cada semana la oficina SIAU realiza la apertura de los Buzones de Sugerencias con ayuda de los usuarios, con el fin de conocer las PQRSF que hacen los pacientes sobre cada servicio; lo cual, nos ayudan a implementar planes de mejora.

¿Cómo utilizar los Buzones de Sugerencias?

En nuestro centro asistencial, contamos con 7 **buzones de sugerencias** donde usted puede colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), las cuales nos ayudan a mejorar nuestro servicio.

- 1 Localice uno de nuestros buzones de sugerencia. Los encuentra en las salas de espera de cada servicio.
- 2 Copie uno de los formularios y proceda a diligenciarlo, no olvide dejar su comentario con letra clara.
- 3 Deposite el formulario dentro del buzón de sugerencias.

¡Listo!

Con estos 3 sencillos pasos puedes realizar tu PQRSF.

Recuerda que tu opinión es importante para nosotros.



Se invita a los usuarios hacer uso de estas herramientas, con el fin de conocer sus reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre los servicios que ofrece la institución.



Las PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS. (PQRS) Por medio de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con sus profesionales se da el manejo y conducto regular del procedimiento de PQRS, dando solución si es de su competencia en caso contrario remite la PQRS al área de competencia, agilizando el procedimiento en capacidad y calidad de respuesta al usuario.

Para nuestra institución es muy importante conocer los comentarios que realizan los usuarios al momento de ser atendidos por nuestro grupo asistencial, pues así, nos ayudan a implementar planes de mejora para brindar una buena atención.

Campaña de Humanización en Salud.

Con pausas activas y actividades dinámicas; el personal encargado del programa de humanización en salud, buscan desarrollar hábitos saludables que ayuden a aumentar el bienestar de la salud física y mental, mejorando la capacidad de concertación y el desempeño laboral de todo nuestro grupo de trabajo.

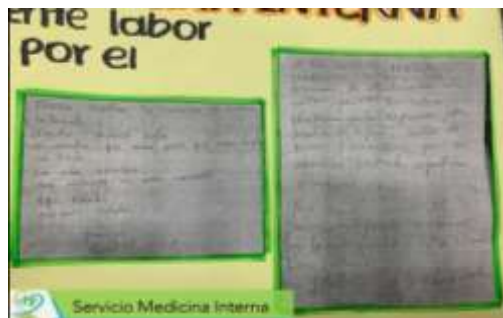
Por otro lado, se ejecutaron capacitaciones con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo dentro de nuestra institución, con el fin de generar un adecuado clima organizacional a la hora de la ejecución de trabajo que se realiza día tras día, mejorando así, la atención y el trato hacia nuestros usuarios.



Felicitaciones al buen servicio y excelente atención

Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró 7 felicitaciones realizada por nuestros usuarios para el personal asistencial del servicio de Medicina Interna, Gineco- Obstetricia y Sala de Trabajo de Parto por la buena atención brindada.

Para nuestro equipo de trabajo es muy gratificante recibir este tipo de comentarios sobre la atención y el servicio que brindan.





¡FELICITACIONES AL BUEN SERVICIO!

“Los animo a continuar con su gran labor y fuerzas para seguir salvando vidas” – Sorey Duque

Con este emotivo mensaje, Sorey Duque junto a su familia, mostraron sus agradecimientos a todo el equipo de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, después de que la Sra. Duque pasará más de 20 días en la UCI luchando por su vida.

La paciente de Santa Rosa, Sur de Bolívar; llegó el 24 de diciembre al centro asistencial con grandes complicaciones de salud “Es una de las pacientes más graves que hemos atendido aquí en la UCI – afirmó el Médico Internista Jesús Lara – gracias a Dios y al gran trabajo del grupo de salud pudimos sacarla adelante lo que indica que pronto la paciente se irá a su casa”

Para nuestro grupo asistencial es gratificante recibir estos mensajes de satisfacción y agradecimiento por parte de los pacientes a quienes se les brinda una gran atención y un excelente servicio.



FELICITACIONES AL BUEN SERVICIO Y EXCELENTE ATENCIÓN

Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró 3 felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para el personal asistencial de Los servicios de de Gineco-Obstetricia, Consulta Externa por Psiquiatría, UCI y Medicina Interna (hospitalización) por la buena atención brindada.

Para nuestro equipo de trabajo es muy gratificante recibir este tipo de comentarios sobre la atención y el servicio que brindan.



LA PARTICIPACIÓN DE LOS VEEDORES EN SALUD, ES CLAVE PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

Para nuestro centro asistencial es de gran importancia la participación de la Asociación de Usuarios para el mejoramiento continuo en todos nuestros servicios; por ende, desde la oficina SIAU se llevó a cabo una reunión dinámica con los veedores de salud, con el fin de conocer sus inquietudes y sugerencias.

Durante la reunión se realizaron pausas activas y desde el área de Seguridad del Paciente, se brindó información sobre los Mecanismos Jurídicos de Participación.



HUMANIZACIÓN EN SALUD UN COMPROMISO DE TODOS

El eje y objetivo principal del programa de Humanización en Salud a implementar en nuestra institución es capacitar a todo el personal sobre la concientización y sensibilización con respecto a la atención; de esta misma manera, se busca que nuestros pacientes, al igual que nuestro equipo de trabajo, muestren un trato más humanizado basado en valores.

Por lo tanto; no solo se ha dado a conocer el Programa de Humanización en Salud a nuestro personal, sino también a nuestros usuarios, con el fin de mejorar la relación entre los paciente y profesionales en salud.



Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de nuestro centro asistencial, se conmemoró el Día Mundial de la SST brindando una pequeña charla al equipo asistencial y administrativo sobre la importancia de utilizar los Elementos de Protección Personal (EPP) y los beneficios de la realización de las pausas activas.



Por parte de la Oficina de Control Interno se realizó informe SEMESTRAL DE LAS PQRS (Enero-Junio 2021), (julio-diciembre) en cumplimiento en lo establecido en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional, donde es evaluada las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, esto con el fin de determinar si cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento, se identifique los tiempos promedio de respuestas a las manifestaciones de los usuarios, según reporte del aplicativo digital y análisis previo por la Oficina de Atención al Usuario de la ESE, en cumplimiento a la normatividad vigente y procedimientos institucionales.

Invitamos a seguir trabajando con excelencia y brindando cada día una mejor atención a nuestros usuarios.

Se encuentra publicado en la página Web www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co del Hospital los derechos y deberes de los usuarios, el Manual de atención al Usuario, conformación de los miembros del Comité de Usuarios.

A cada gerente de agremiación o jefe de área se le entrenará por parte de SIAU la forma de agilizar las respuestas interpuestas por los usuarios a través del módulo de PQRS en dinámica.

Se evidencia archivo con la consolidación de las manifestaciones de los usuarios en la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Capacitación de humanización para el personal de la institución en aras a reeducar en la importancia de brindar un servicio oportuno.

RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista de la oficina de control interno y soportado en el seguimiento efectuado al plan de anticorrupción y atención al ciudadano en las diferentes áreas de la entidad me permito presentar las siguientes recomendaciones:

- Divulgar a través de diferentes medios de comunicación los aspectos relevantes sobre los Trámites de la E.S.E registrados en el SUIT, forma de consultarlos y mejoras realizadas a partir de la racionalización.
- Se recomienda continuar fortaleciendo la cultura de gestión de riesgos en la institución, lo que implica un mayor despliegue, socialización y participación de todos los funcionarios partiendo de la alta gerencia.
- La oficina de control interno, recomienda que se debe dar cumplimiento a las acciones formuladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, para la actualización del próximo plan anticorrupción con sus respectivas matrices de riesgos pero que estas se ajusten a los riesgos que se viven o se dan en cada uno de los procesos y procedimiento del Hospital.
- Adelantar las acciones pertinentes para fortalecer los criterios de identificación del Riesgos en cada proceso, la cual deberá ser permanente e interactiva e involucrando el líder de cada proceso desarrollado en la Entidad.
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los resultados de este seguimiento en el sitio web que se tiene diseñado para la Institución.
- Establecer los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.
- Seguir publicando en el sitio Web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y Acceso a la información pública” los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014, mediante solicitud a cada una de las áreas responsable.

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno