

Aguachica 12 de mayo del 2023.

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 (30) treinta de Abril del 2023, 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 2023

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 realizan los arqueos a facturadores de 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.

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 Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno se realizan arqueos 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.

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.

RECOMENDACIONES:

- La oficina de Planeación debe emitir una Circular a nivel general, cuyo objetivo es la realización de mesas de Trabajo para ajustar el mapa de riesgo de proceso e identificar los riesgos a los que podemos estar expuestos.
- 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
- 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.
- Se establecerán los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

REQUISITOS PARA SOLICITAR HISTORIAS CLÍNICAS

Tenga en cuenta la siguiente información a la hora de solicitar una historia clínica en nuestro centro asistencial. Puede entregar los documentos en la oficina de Ventanilla única o enviarlos al correo estadistica@hospitalregionaldeaguachica.gov.co. Su respuesta se dará dentro de los días hábiles según la Ley 1755.



Requisitos para obtener la Historia Clínica

Debe realizar un **oficio (carta)** presentando la solicitud (recuerde adjuntar **número de teléfono y correo electrónico** donde se le dará respuesta), junto con los siguientes documentos según el caso:

Personal	Pacientes fallecidos
➤ Oficio ➤ Fotocopia de la cédula	➤ Oficio ➤ Fotocopia de la cédula del fallecido y familiar quien solicita ➤ Fotocopia del registro civil, registro de matrimonio o declaración extrajuicio donde conste el parentesco del solicitante. ➤ Copia del registro civil de defunción
Menores de edad ➤ Oficio ➤ Fotocopia de la cédula del solicitante ➤ Fotocopia del registro civil del menor (para constar el parentesco)	

Nota: Debe ser solicitado por los padres de familia

Nota: Únicamente se entrega a familiares en primer grado de consanguinidad.

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

Gracias a que en nuestra institución contamos con una oficina ubicada en el 4to piso, donde además de registrar al bebé tan pronto nazca, también brindamos el Certificado de Nacimiento con datos importantes del recién nacido y sus huellas, el cual es entregado a los padres de familia.



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

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.

Solicita tu Cita médica

Atendemos de lunes a viernes
7:00 a.m. - 11:30 a.m. | 2:00 p.m. - 4:30 p.m.
sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

 citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

 Whatsapp: 3174338866

 Llama al 5654856

NOTA:

- Adjuntar al correo o WhatsApp foto o escáner de la orden médica y autorización.
- Las citas con Anestesiología se deben solicitar de manera presencial.
- Al número de WhatsApp no se permiten llamadas ni audios. Se contestará de acuerdo al orden de llegada, así que escriba una sola vez y en el transcurso del día le daremos respuesta.



Laboratorio Clínico

Servicio Apoyo Diagnóstico

Sin cita previa

Atendemos pacientes de régimen contributivo, subsidiado, especial y particular.

Requisitos:

- Orden médica
- Autorización de su EPS
- Régimen especial: traer documento de identificación

Horario:

De lunes a viernes a partir de las 6:00 a.m. hasta las 9:00 a.m.

 Calle 5 N° 30A-56

Se les informa a los pacientes que, si por algún motivo no pueden asistir a su cita médica, deben comunicarse con nosotros para cancelarla, pues así, le dan la oportunidad a otra persona de aprovechar el espacio con nuestro especialista.



¿Sabías que...?
Si cancelas tu cita a tiempo le das la oportunidad a otra persona para que sea atendida.

¿Donde cancelar?
Citas con Consulta Externa

317 433 8866 Solo mensajería
565 4856 Indicativo: 60+5
citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

Citas con Cirugía
317 403 5379 Solo llamadas

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

En nuestro servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, brindamos Ecografías Generales, Especializadas y Doppler, mediante equipos de alta gama que dan mayor confiabilidad en los estudios clínicos, por supuesto, también contamos con diferentes Médicos Radiólogos especializados en el área, para la atención a pacientes hospitalizados y ambulatorios, pediátricos y adultos.

Atendemos pacientes de régimen, contributivo, subsidiado, especial y particular, quienes deberán solicitar cita previa.

📞 ¿Cómo apartar la cita?

Puede acercarse a la oficina de citas médicas dentro de nuestro Hospital o solicitarla de manera virtual al correo citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co o al whatsapp 3174338866 (solo mensajería), o llamar al 5654856, atendemos de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m



Conozca nuestros horarios de atención:

Horarios de Atención

Consulta Externa - Oficina SIAU
Área Administrativa

Lunes a viernes
De 7:00 a.m. a 12:00 m.
De 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Solicitud de citas médicas

Lunes a viernes
De 7:00 a.m. a 11:30 a.m.
De 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sala de Urgencias

24 horas / 7 días a la semana

📍 Calle 5 #30a-56 Aguachica; Cesar

Para solicitar su cita con anestesiología debe hacerlo de manera presencial

Antes de su cirugía deberá acercarse al Hospital con la siguiente documentación:

- Autorización de su EPS
- Paquete de la cirugía (órdenes médicas, historia clínica)
- Resultado de todos los exámenes
- Número de teléfono del paciente.
- Nombre y cédula del acompañante durante la cirugía.
- Peso y presión arterial reciente.

NOTA: Las citas de anestesiología no se agenda de manera telefónica. Si por condiciones de salud el paciente no puede acercarse a solicitar la cita, la podrá solicitar una persona de su confianza, quien deberá facilitar toda la información antes mencionada.



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:

- 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.
- 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.
- 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.
- Así mismo revisar si se están cumpliendo los tiempos estipulados para la entrega de los documentos a la ciudadanía.
- Recomendando 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.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

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.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Nuestros veedores de salud cumplen funciones importantes para el cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios, como también para el mejoramiento continuo de la prestación de nuestros servicios, por lo tanto, desde la oficina SIAU, se brindó capacitación sobre los mecanismos para reclamar los derechos vulnerados a la salud, y sobre las acciones de autocuidado para la salud mental, con la participación de la Líder del programa de Seguridad del Paciente, Coordinadora SIAU y Psicólogas encargadas.



Nuestros veedores de Salud, con el acompañamiento y direccionamiento de la Oficina SIAU y del Programa de Humanización en Salud, dan a conocer los derechos y deberes que nuestros usuarios tienen al momento de utilizar cualquiera de nuestros servicios. Durante estos espacios, nuestros usuarios pueden expresar cualquier inquietud.



Se convocó a las veedurías ciudadanas, asociaciones de usuarios y comunidad en general a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2022 que se llevó a cabo el día 26 de junio de 2023, a partir de las 9:00 a.m., de manera virtual mediante la plataforma Google Meet.



Los veedores de salud reciben capacitación en Seguridad del Paciente.

La líder del Programa de Seguridad del Paciente, Alix María Moreno, en compañía de la oficina SIAU, brindaron capacitación a nuestra Asociación de Usuarios, sobre los lineamientos para identificar y reducir las posibilidades de eventos adversos que puedan afectar la salud de los pacientes, mientras se encuentren bajo nuestro cuidado. Estas actividades son de gran importancia para que cada miembro de la Asociación de Usuarios tenga los conocimientos necesarios para vigilar la calidad de los servicios que brindamos.

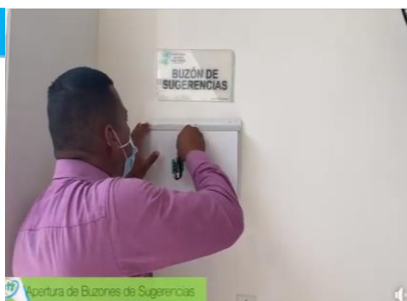
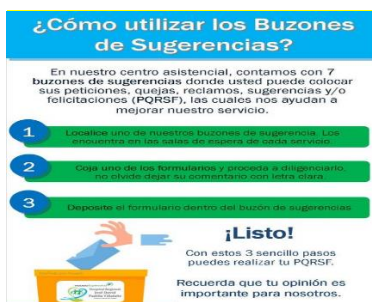


Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró varias felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para Sala de Urgencias (6), Vigilante Tuiran Pérez (3), Aux. de enfermería Silvia Figuero, Servicio Sala de parto, facturador German Gómez, Servicio Medicina Interna, Servicio de Ecografía (ESP. Clara Alsina) y servicio de Rayos X, por el buen trato y excelente servicio brindado.



Los Buzones de Sugerencia son de gran ayuda para que los usuarios den a conocer su opinión acerca de nuestros servicios.

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.



El Hospital participa en la mesa del fortalecimiento de la atención en salud para la población migrante, liderado por la secretaria Departamental, con el acompañamiento de Migración Colombia y del Grupo de Inter agencial sobre Flujos Migratorios Mixtos, como invitados se encuentran Gerentes de las diferentes E.S.E (Empresas Sociales del Estado) y secretarios de Salud del Departamento.
En nuestro centro asistencial, siempre trabajamos para garantizar un servicio y atención de calidad a esta población.



Así mismo, la oficina SIAU encontró varias felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para nuestro personal asistencial y administrativo por el buen trato y excelente servicio brindado.

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



La Oficina de Control Interno realiza un informe SEMESTRAL DE LAS PQRS (Enero-Junio 2022), 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).

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:

- 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.
- Nuevamente recomiendo 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.
- 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.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

- 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.
- 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.
- Establecer los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.

Atentamente,

GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno