

Aguachica mayo 21 de 2025

Doctora:
MARIA TERESA HERNÁNDEZ
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 2025, 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 2025

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 evidencian los reportes a la UIAF para los meses de enero- abril 2025, dentro de los plazos establecidos.

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.

Se evidencia que el plan anticorrupción y atención al ciudadano se encuentra cargado en la página web de la ESE : <https://hospitalregionaldeaguachica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

A través de Comité se realiza seguimiento al proceso de facturación como facturas anuladas, no radicadas, ingresos abiertos con el fin de buscar posibles soluciones y fortalecer el proceso.

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 realiza inventario a las áreas de Almacén y Farmacia con el fin de llevar un control a las existencias, garantizando la disponibilidad de los medicamentos y productos, evitando faltantes y excedentes.

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

Existe la Política de Administración del riesgo adoptada en la entidad.

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

RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo la transparencia y divulgación de información relevante para prevenir y combatir la corrupción, manteniendo la publicación y actualización periódica de la Matriz de Riesgos de Corrupción.
- Reforzar los mecanismos de identificación de riesgos para reducir aún más la posibilidad de riesgos no identificados en futuras evaluaciones.
- Continuar con el monitoreo y revisión periódica para asegurar su eficacia en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción.
- Establecer 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, comprometiéndose a realizar un seguimiento de prevención y mejora continua en cada proceso de la entidad.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

- Se observa un cumplimiento satisfactorio en la identificación de trámites, sin embargo, se sugiere una revisión periódica para mantener y mejorar la eficiencia en este aspecto, adaptándose a las necesidades cambiantes de los usuarios.
- Compartimos las modalidades y los horarios disponibles para la solicitud de citas médicas. Recuerde que puede solicitar su cita por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o personalmente. Recuerde contar con la autorización de su EPS y la orden médica correspondiente.
- Además la Institución tiene acceso a través de ciertas página de algunas EPS (Nueva EPS, Mutualser y FOMAG) para descargar las Autorizaciones y prestar el Servicio en nuestra Entidad.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

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.

WhatsApp: 317 433 8866

Llamadas: 318 535 8902

citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

De manera presencial Calle 5 #30a-56

Recuerde:

- 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. Los mensajes se responderán en el orden en que son recibidos, así que por favor escribenos una sola vez y durante el día se dará respuesta.
- Si requiere hacer llamada comuníquese con nuestra línea telefónica dedicada a ello.

ESPECIALIDADES MÉDICAS

En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe se les recuerda a los usuarios que se tiene disponibles citas médicas en diferentes especialidades. ❤️

Agenda tu cita de manera rápida y fácil:

📱 WhatsApp: 3174338866

✉️ Correo: citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

☎️ Teléfono: 3185358902

IMPORTANTE

Citas disponibles

Servicio Consulta Externa

Contamos con agenda disponible para citas médicas inmediatas en las siguientes especialidades:

Pediatría

Ecografía

Ginecología

Psiquiatría

Solicita tu cita de manera presencial, virtual o telefónica

WhatsApp: 3174338866 (mensaje)
citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co
Llama al 3185358902

- 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

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 – Extensión 123 Aguachica – Cesar

www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co controlinterno@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

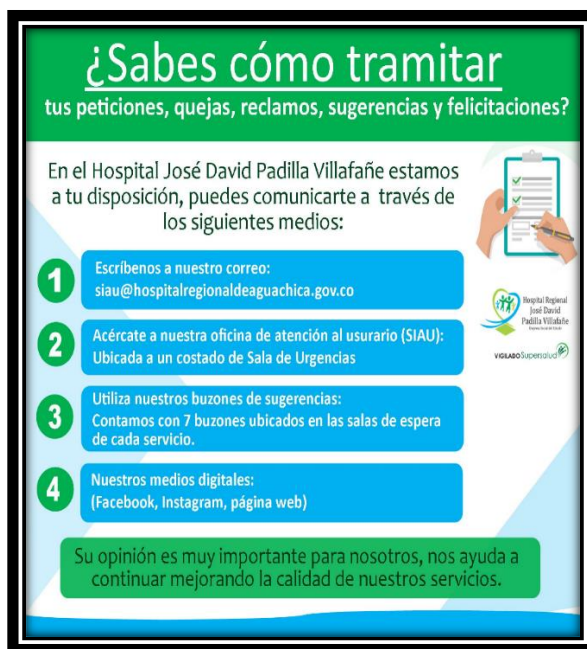
Trabajamos por su Bienestar

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.

A través de la página Web de la ESE, se publica cierta información a los usuarios y ciudadanos en la que se incluye portafolio de servicios, derechos y deberes de los pacientes, formato de quejas y reclamos, modelo de derecho de petición, código de ética y buen gobierno, procesos de seguridad del paciente.etc.

En el Hospital se le brinda toda la disposición a las personas para que conozcan como es el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



¿Sabes cómo tramitar
tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones?

En el Hospital José David Padilla Villafañe estamos a tu disposición, puedes comunicarte a través de los siguientes medios:

1. Escribenos a nuestro correo:
siau@hospitalregionaldeaguachica.gov.co
2. Acércate a nuestra oficina de atención al usuario (SIAU):
Ubicada a un costado de Sala de Urgencias
3. Utiliza nuestros buzones de sugerencias:
Contamos con 7 buzones ubicados en las salas de espera de cada servicio.
4. Nuestros medios digitales:
(Facebook, Instagram, página web)

Su opinión es muy importante para nosotros, nos ayuda a continuar mejorando la calidad de nuestros servicios.

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.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado



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.
- Horario establecido para reclamar sus resultados de rayos X, o lo puede recibir a través del correo electrónico que dejó registrado.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado



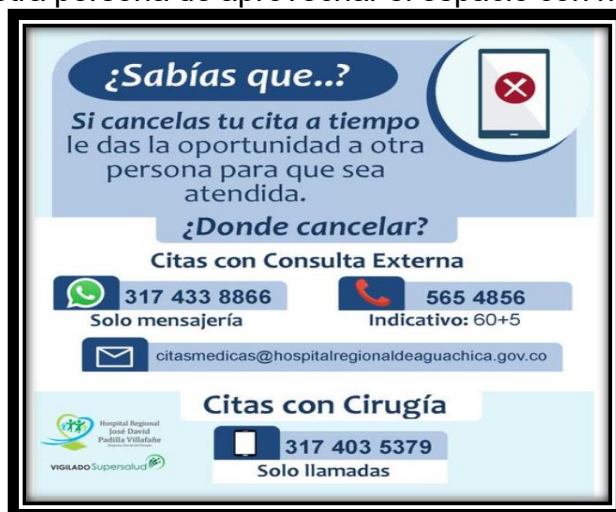
Horario de entrega de resultados de Rayos X

Lunes a viernes

10:00a.m. a 12:00m.
2:00p.m. a 4:00p.m.

- 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 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.

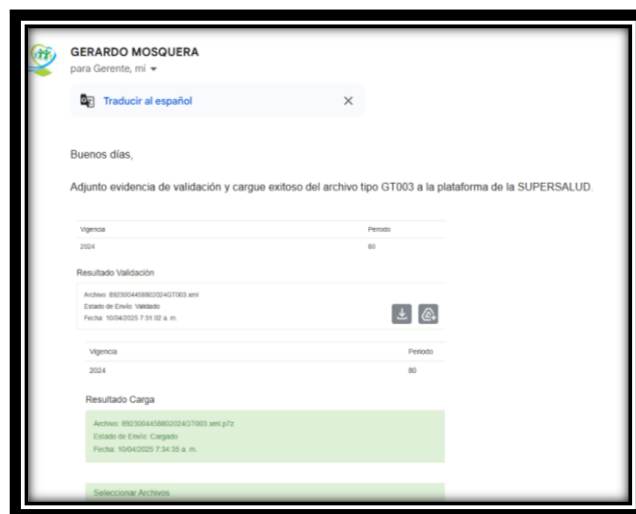


RECOMENDACIONES:

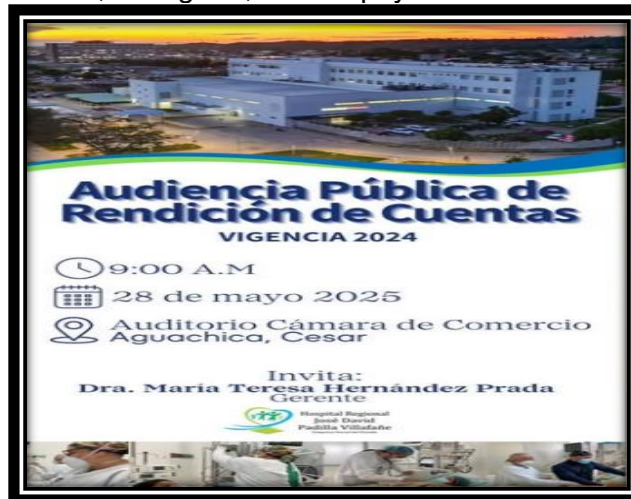
- Solicitar asistencia técnica a función pública sobre la racionalización de trámites/SUIT.
- Una vez sea realizada la asistencia técnica por parte de la función Pública, se debe actualizar y registrar los trámites de la institución en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con el fin de contribuir a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- Incentivar 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.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

- Durante este periodo se publicó en el mes de Abril la fecha de la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas en la página de la Supersalud.
- Se reportó 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.



- La E.S.E Hospital Regional, brindó a los ciudadanos información pertinente sobre la contratación, la ejecución presupuestal, la información contable, metas e indicadores, entre otros aspectos, así como información relacionada sobre su gestión.
- Se invitó a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024, a través de Redes sociales Facebook, Instagram, whassapt y correos electrónicos.



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- El Hospital Regional José David Padilla Villafañe reunió a líderes afrocolombianos para trabajar en estrategias que reduzcan la mortalidad materna y la desnutrición. Se trataron temas clave como la atención humanizada, la inclusión cultural y el acceso oportuno a los servicios de salud 🏥💊.
- Los líderes también recorrieron nuestras instalaciones, como la sala de partos y ginecoobstetricia compartiendo valiosas recomendaciones.



- Recibimos visita por parte de la gerente de Asmet Salud, quien junto a la gerente de la E.S.E. Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Dra. María Teresa Hernández Prada realizó un recorrido por nuestras instalaciones. Durante la jornada, se destacaron los avances en la atención a nuestros usuarios y se fortalecieron los lazos de cooperación entre ambas entidades para seguir brindando un servicio de calidad.



- En el Hospital José David Padilla Villafañe trabajamos para prevenir enfermedades brindando información a nuestros usuarios.



- En el servicio de urgencias, sensibilizamos al personal asistencial sobre el manejo integral de la desnutrición y la importancia de la humanización en la atención. Estos espacios nos permiten mejorar la calidad del servicio, brindando un trato digno, empático y cálido a nuestros pacientes.

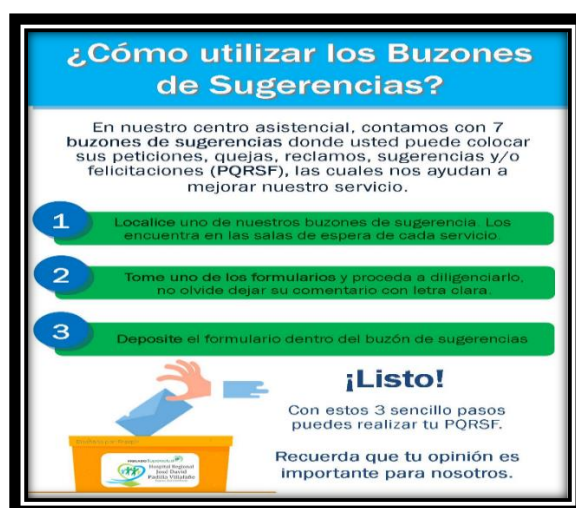


- Llevamos a cabo acciones conjuntas para la adopción y fortalecimiento de nuestro Programa Institucional de Humanización, una apuesta por transformar cada encuentro con el paciente en una experiencia digna y empática. Cada palabra amable, cada sonrisa, cada gesto de ternura, hace parte de este compromiso que compartimos como equipo.

Seguimos construyendo juntos un hospital más humano, donde la calidad del servicio se refleje también en la calidez del trato.



- Actualmente la Entidad cuenta con una persona encargada del portal web de la Institución sigue actualizando la página, se visualizan algunos micrositios que se desarrollan a través de audios, con el fin de facilitar a los usuarios y comunidad en general la lectura de la información publicada.
- En nuestra Entidad contamos con 7 buzones de sugerencias, donde las personas pueden colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones las cuales nos ayudan a mejorar nuestro servicio.





- Los veedores de salud comprometidos con el bienestar de nuestros usuarios, frecuentemente realizan socialización sobre la importancia del uso de mecanismos de Participación Ciudadana (como el buzón de sugerencia) para interponer quejas, reclamos, peticiones, sugerencias o felicitaciones de acuerdo a la calidad del servicio que reciben; así mismo, han venido realizando socialización sobre la importancia del lavado de manos para el cuidado de nuestra salud.
- La unidad de correspondencia del Hospital Regional de Aguachica tiene asignada una ventanilla única de radicación de las comunicaciones oficiales y pertenece al Proceso de Apoyo. Esta gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, contribuyendo de esta manera al desarrollo del programa de gestión documental.
- 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.
- La oficina del SIAU presenta los informes trimestrales correspondiente a las PQRS y son socializados en Comité de Ética Hospitalaria.
- Se evidencia archivo con la consolidación de las manifestaciones de los usuarios en la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
- La Oficina de Control Interno realiza un informe SEMESTRAL DE LAS PQRS, 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.

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:

- 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.
- 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

- 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.
- Socializar el proceso de actualización de la Política y metodología de administración del riesgo actualizada, promover el seguimiento a la gestión de riesgos por parte de los responsables en los diferentes comités de gestión; así como continuar con la promoción de la cultura de monitoreo oportuno y reporte de riesgos materializados

Atentamente,


GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno

C.C Subgerente Administrativo y Financiero.

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 – Extensión 123 Aguachica – Cesar
www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co controlinterno@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

Trabajamos por su Bienestar