

Aguachica 11 de septiembre 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 mayo al (31) treinta y uno de Agosto 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.

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

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.

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

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

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.

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
Menores de edad » Oficio » Fotocopia de la cédula del solicitante » Fotocopia del registro civil del menor (para constar el parentesco)	» Fotocopia del registro civil, registro de matrimonio o declaración extrajudicial donde conste el parentesco del solicitante. » Copia del registro civil de defunción

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.



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 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.

Conozca nuestros horarios de atención:



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

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 medicas, historia clínica)
- Resultado de todos los exámenes
- Número de teléfono del paciente.
- Nombre y oédula 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

En nuestro servicio de Apoyo Diagnostico 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



Ecografías Especializadas y Doppler

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.
- 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.
- 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.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

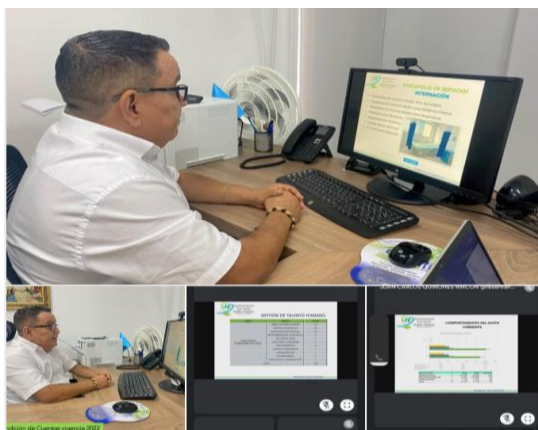
Se reporta en el formato GT003 a la Supersalud, la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas de la E.S.E. Dando cumplimiento a la oportunidad de la notificación en la página de la SNS.

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

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.



Se llevó a cabo la Rendición de Cuentas Vigencia 2022, el 26 de junio del presente año. El Gerente Juan Carlos Quiñones Rincón, durante la mañana y a través de Google meet, presentó la Rendición de Cuentas Vigencia 2022, la cual estuvo marcada por la participación ciudadana, con más de 80 participantes en la plataforma. Durante la intervención, el Gerente presentó estadísticas importantes relacionadas con los indicadores de Calidad e Indicadores de la Prestación de los Servicios de Salud, del mismo modo, se indicó la adquisición de equipos médicos y remodelaciones de algunas áreas del centro asistencial, la habilitación de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), logrando así, el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud.



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.

Pensando en el bienestar y buen diagnóstico para los pacientes, nuestra institución, adquirió un equipo de alta tecnología; se trata de QIAstat-Dx equipo biomédico para detectar la mayor cantidad de microorganismos en el menor tiempo y así optimizar el tratamiento adecuado para el paciente.

Dicho equipo detecta mediante la técnica de PCR en tiempo real de 15 a 24 patógenos, tanto para infecciones respiratorias, gastrointestinales y meningitis; obteniendo resultados en 1 hora.

La adquisición de esta herramienta tecnológica fortalece el servicio de apoyo diagnóstico de nuestro centro asistencial, contando con uno de los laboratorios más completos y modernos de la región, junto a un equipo de profesionales capacitados para el buen manejo de este tipo de tecnologías.



Se realizó convocatoria para la elección del Representante de la Asociación de Usuarios ante la Junta Directiva de nuestra institución.

Fue informado a los miembros de la Asociación de Usuarios que si están interesados de participar en la elección del representante de los Usuarios ante la Junta Directiva del Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE, deben inscribirse el 23 de mayo como candidato.

Deben tener en cuenta:

- Cumplir con los requisitos para inscribirse como candidato
- Las votaciones serán el 25 de mayo.
- Los resultados se darán a conocer al día siguiente.



Convocatoria institucional
Dirigida a todos los miembros de la Asociación de Usuarios de nuestro centro asistencial.

Si estas interesado en ser representante ante la Junta Directiva del Hospital, esta es tu oportunidad.

El próximo 23 de mayo puedes inscribirte como candidato en la oficina SIAU.

Requisitos para postularse como candidato

- Estar vinculado y cumplir funciones específicas de salud en un Comité de Usuarios de Servicio de Salud.
- Acreditar una experiencia de trabajo no inferior en un Comité de Usuarios
- No hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas por la Ley

Los candidatos postulados serán sometidos a una votación ante los demás miembros de la Asociación el día 25 de mayo

Hospital Regional José David Padilla Villafañe
OFICINA SIAU

El pasado 25 de mayo, se llevó a cabo las votaciones por parte de los miembros de la Asociación de Usuarios para elegir a su representante ante la Junta Directiva de nuestra institución.

Entre los candidatos se encontraban los señores Juan Manuel Ramírez, Luis Fernando Rodríguez y la señora Gloria Pacheco Álvarez, siendo Pacheco la elegida como representante de la Asociación de Usuarios ante la Junta Directiva, con más de la mitad de los votos a su favor.

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

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

Trabajamos por su Bienestar



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado



**RESULTADOS DE LAS ELECCIONES DEL REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA
DIRECTIVA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ
DAVID PADILLA VILLAFÑE**

En Aguachica Cesar en el horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm- 5:00 pm, del día 25 de mayo de 2023 se llevó a cabo las elecciones del representante ante la junta directiva de la asociación de usuarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, con previa convocatoria emitida por la secretaria de salud departamental a través de la resolución 005355 de 12 de mayo 2023

Los resultados fueron los siguientes:

CANDIDATO N° 1, JOSE MANUEL RAMIREZ GONZALEZ: 5 VOTOS

CANDIDATO N° 2, GLORIA PACHECO ALVAREZ: 25 VOTOS

CANDIDATO N° 3, LUIS FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA: 1 VOTO

VOTO EN BLANCO: 0 VOTOS

ELEGIDO: GLORIA PACHECO ALVAREZ



Cordialmente;

LINA IBARRA CARVAJALINO.
Psicóloga-Especialista en psicología clínica.
OFICINA – SIAU (servicio de información y atención al usuario)

El grupo de Damas Rosadas se ha vinculado a nuestra institución, con el fin de fortalecer el Programa de Humanización en Salud, lo que será muy beneficioso para nuestros pacientes.

Gracias al apoyo de las Damas Rosadas, podremos ayudar a muchos pacientes, los cuales, infortunadamente no cuentan con los recursos suficientes para obtener los elementos de aseo personal necesarios durante la estancia hospitalaria, así como

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

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

Trabajamos por su Bienestar

también, la implementación de planes de mejora en cada uno de los servicios que ofrece nuestro centro asistencial.



Desde la oficina SIAU, se realizó socialización y entrega de cartillas educativas "Lactancia Materna; El mayor acto de amor "a las mujeres que dieron a luz en nuestra institución. La cartilla contiene mucha información importante que facilita el inicio de lactancia, como tips, recomendaciones, mensajes de amor propio, consejos, y demás información.



Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró varias felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para nuestro personal asistencial y grupo de vigilancia por la excelente atención.

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



El Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE declara ALERTA AMARILLA ante el aumento significativo del número de casos de dengue, con el objetivo de intensificar las acciones que permitan el manejo y atención oportuna de los pacientes. Es importante mencionar que, debido a esto, se ha presentado sobreocupación en el servicio de Urgencias.

Por lo cual, también se hace un llamado a la comunidad para que como primera instancia se acuda a las instituciones de salud de Primer Nivel de complejidad, evitando saturar los segundos niveles, pues de esta manera se puede asegurar el acceso oportuno y de calidad a los usuarios que lo requiera.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

CIRCULAR 002

Aguachica, junio 23 del 2023

PARA: CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR, EAPB, COORDINACIÓN DE URGENCIAS, ADMISIONES, REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, SINTRASALUD SUR, ASOTOC, DARSERVICIOS, FUNDACION TRABAJO DIGNO, SEGURIDAD NUEVA ERA, ASOSINTRASALUD.

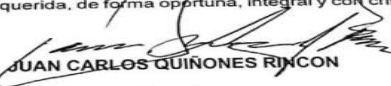
DE: COMITÉ HOSPITALARIO DE EMERGENCIAS

ASUNTO: DECLATORIA DE EMERGENCIA HOSPITALARIA Y ACTIVACION DE PLAN DE CONTINGENCIA PARA DENGUE

Debido al alto incremento en la atención de pacientes especialmente pacientes por Dengue por el servicio de urgencias, el HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE ACTIVA el COMITÉ DE EMERGENCIAS HOSPITALARIA y PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA ATENCION DE PACIENTES CON DENGUE, y declara **ALERTA AMARILLA**, hasta que no se supere la condición de sobreocupación en la demanda de usuarios que son atendidos en la ESE en los servicios de Urgencias Adultos y Urgencias Pediátricas ya que el incremento de la demanda de los mismos superó la capacidad instalada en más de 250%, situación que tiene una alta probabilidad de ocurrencia de un eventos adversos.

Por lo anterior se exhorta a la Secretaría de Salud Departamental, en su condición de rector del sistema de Salud Departamental del Cesar, para que evalúe la suficiencia de red de las diferentes EPS que operan en el Departamento del Cesar, especialmente patologías relacionadas con el manejo en el Primer Nivel de complejidad, para que adopte las decisiones necesarias para garantizar el acceso oportuno y de calidad a todos los usuarios que así lo requieran.

La ESE HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE conmina a la estructuración de un plan de emergencias con la Secretaría de Salud Departamental, la Red Privada de baja y mediana Complejidad del Sur del Cesar, las Secretarías de Salud Municipales del Sur del Cesar y las EAPB y los entes de control; para que, ante cualquier eventualidad, se permita a la población acceder a la atención en salud requerida, de forma oportuna, integral y con criterios de calidad.


JUAN CARLOS QUINONES RINCON

Gerente

Proyecto: JBF. Coordinador CES

Revisó: Oficina Jurídica

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 – Extensión 141 Aguachica – Cesar
www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co subasistencia@hospitalregionaldeaguachica.gov.co
Trabajamos por su Bienestar

Con el apoyo de la ARL Seguros Bolívar, nuestro equipo de trabajo periódicamente recibe capacitaciones sobre Cuidados de la Salud Mental y Estilos de vida Saludable, entendiendo que la salud mental es un estado de bienestar que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente, además se indican algunas recomendaciones para llevar un estilo de vida saludable.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

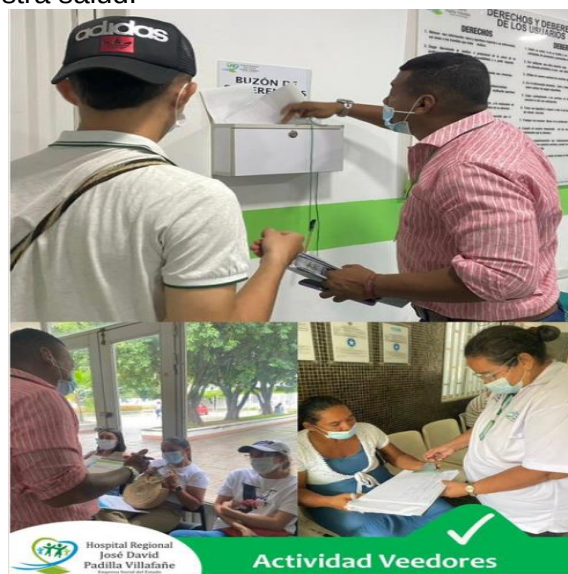
Capacitación en Salud Mental

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

Trabajamos por su Bienestar


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500.870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional al : 018.0009.10383

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 oficina SIAU con el apoyo y participación de la Asociación de Usuarios, celebraron el día del usuario.

El día 11 de julio los veedores de salud, recibieron a nuestros usuarios con charlas educativas en temas sobre Prevención de Dengue, importancia de la clasificación del Triage, precios de Copagos y Cuota Moderadora, Derechos y Deberes de nuestros usuarios y demás información relevante y sobre prevención de ciertas enfermedades.

Con esta actividad se conmemoró el Día del Usuarios, por medio del cual, se busca hacer partícipe a nuestros usuarios en todos estos temas importantes para nuestra institución.



Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró varias felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para los servicios de: Pediatría, Cirugía, Sala de Partos, médico Quirúrgico y Sala de Urgencias, 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 Humanización en Salud es primordial para nuestra institución, a través de la cual, se busca brindar una atención cálida a nuestros usuarios, por ello, constantemente se realizan actividades enfocadas a que nuestro personal esté capacitado para brindar un trato humanizado a cada uno de los pacientes, dando así cumplimiento de nuestros valores institucionales.



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.

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).

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.

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.
- 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.
- 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.
- 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