



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

Aguachica septiembre 17 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 mayo al (31) treinta y uno de agosto 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.

MAYO/AGOSTO 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.

Los servidores públicos reportaron en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP II), el Formulario Único de Declaración de Bienes y Rentas la información relacionada a sus datos personales, obligaciones financieras, conformación familiar, bienes patrimoniales, al igual que, sus ingresos laborales y no laborales, durante en el mes de julio.

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 evidencian los reportes a la UIAF Reporte de Operaciones Intentadas y Operaciones Sospechosas para los meses de mayo-agosto 2025.

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 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.

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.

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/>

RECOMENDACIONES:

- 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.
- 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.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

- En convenios con ciertas EPS la Institución tiene acceso a las plataformas (de Nueva EPS, Mutualser y FOMAG) para descargar las Autorizaciones, con el fin que la prestación del servicio al usuario sea más ágil.
- 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.



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**

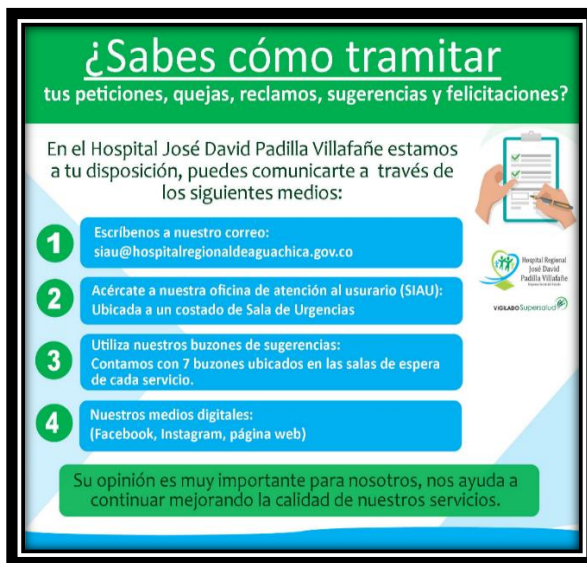
Solicita tu cita de manera presencial, virtual o telefónica

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 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.



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.
- En nuestra Institución se gestionó en alianza con el Banco Bogotá realizar los pagos de copagos, cuotas moderadoras o servicios particulares de manera rápida, fácil y segura a través de:
 - ✓ Escaneando el código QR desde la app de tu banco
 - ✓ Con datáfono en nuestras cajas de facturación

Disponible en los servicios de consulta externa, laboratorio y urgencias.

En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, trabajamos por su bienestar.

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.

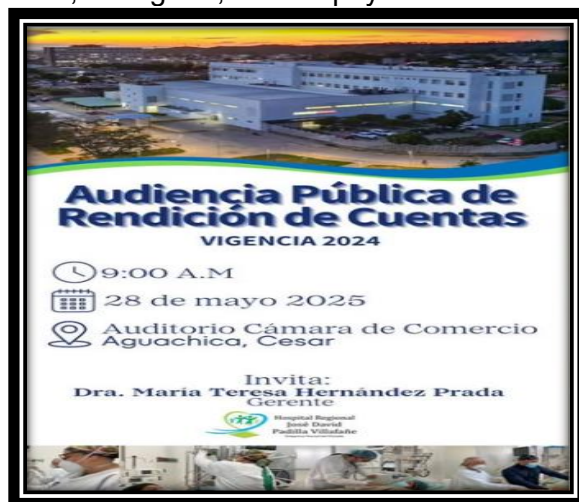
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

- 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.

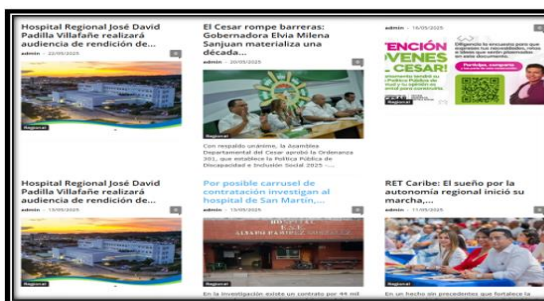


The screenshot shows the Supersalud web interface. At the top, it says 'GERARDO MOSQUERA para Gerente, m'. Below that is a 'Traducir al español' button. The main content area says 'Buenos días, Adjunto evidencia de validación y cargue exitoso del archivo tipo GT003 a la plataforma de la SUPERSALUD.' There are two sections for validation results, each with a table showing 'Vigencia' (2024) and 'Periodo' (01). The first section is 'Resultado Validación' and the second is 'Resultado Carga'. Both sections show a green bar indicating successful upload.

- 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.



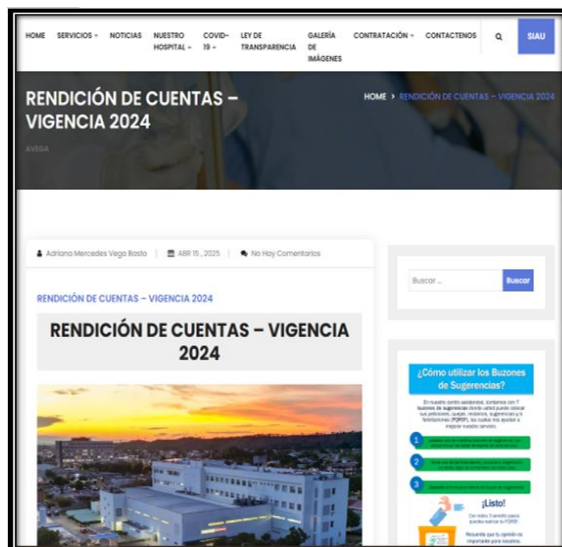
Se publicó en el Periódico Nuevo Sur los días 14, 22 y 29 de abril, 5, 13, 22 y 28 de mayo del 2025 y en el portal web y red social Facebook, WhatsApp la imagen de invitación al evento.



- Se realizaron notificaciones a través de correo electrónico a los Gerentes de Instituciones de la Salud, Representantes de la Junta Directiva, Asociación de Usuarios, trabajadores del Hospital, Veedores, Afiliados. etc.



- Publicación en la página web Institucional del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.



- Se evaluó los resultados de la Rendición de Cuentas por parte de la Oficina de Control Interno.
Para evaluar de manera objetiva algunos de los aspectos considerados claves para el éxito de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, la Oficina de Control Interno, realizó evaluación de cumplimiento de acuerdo a la circular 008 de 2018 de la superintendencia nacional de salud así:

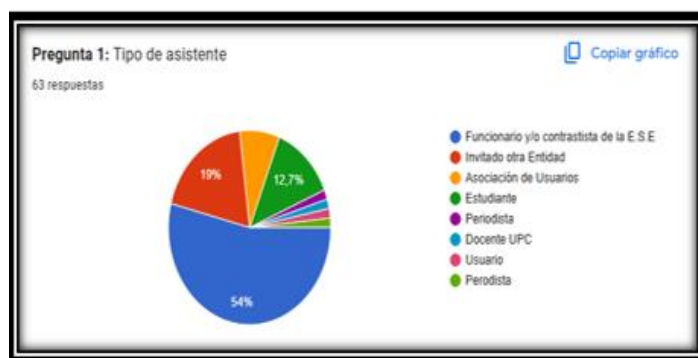


Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

CIRCULAR 008 DE 2018 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		
DIRECTRIZ	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Micrositio de Rendición de Cuentas en la página web donde se encuentre permanentemente disponible información... La información debe actualizarse al menos trimestralmente. (Micrositio página principal)	X	
Cree que la Rendición Pública de Cuentas le dio más claridad sobre la gestión que brinda la ESE en beneficio de la comunidad	x	
Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización	X	
La convocatoria deberá realizarse a través de la página web de la respectiva entidad y de todos sus canales de comunicación. Además, se debe publicar por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde cuenta con afiliados.	X	
Las EAPB, Empresas Sociales del Estado e IPS públicas, deberán publicar en su página web, a más tardar el 10 de abril de cada vigencia, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	X	
En el acto de convocatoria se debe indicar a la ciudadanía el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas.	X	
El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia.	X	
Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.	X	
Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.		X
Incluir en la Audiencia información relacionada con las condiciones financieras	X	



de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.		
Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior	X	
Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia		x
Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.	X	
La información que brindó la ESE frente a la gestión, fue clara, suficiente, oportuna y fácil de entender	X	
Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario	X	



Se recopilaron 63 encuestas. Los principales medios a través de los cuales los asistentes se enteraron de la jornada fueron:

Funcionario y / Contratista de la E.S.E :34 personas (54%)

Invitado otra Entidad: 12 personas (19%)

Asociación de Usuarios 5 (7.9%)

Estudiante 8 (12.7 %)

Periodista 2 (3.2 %)

Usuario 1 (1.6 %)

Docente de la UPC 1 (1.6%)

La mayoría de los asistentes fueron convocados mediante invitación directa a través de la Entidad lo cual demuestra una estrategia efectiva de comunicación interna. Sin embargo, se recomienda fortalecer el uso de medios digitales y comunitarios para ampliar la participación ciudadana externa.

Un 98.4% de los encuestados respondieron que se sienten satisfechos con la información presentada a través de este mecanismo de participación y el 1.6% no cumplieron con sus expectativas.

Es importante destacar que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente al año 2024 se llevó a cabo de forma presencial y virtual. Se utilizó un lenguaje claro y comprensible para todos los ciudadanos.

Durante la audiencia, se cumplió con los principios de transparencia e igualdad, fomentando la participación de todos los grupos de interés y la ciudadanía en general.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

- El Hospital Regional José David Padilla Villafañe creemos firmemente que la atención en salud debe ser digna, cálida y humana.

EL 11 de julio del presente año se conmemoró el Día del Usuario, resaltamos nuestro compromiso por brindar un servicio centrado en las personas, con respeto, empatía y vocación de cuidado.

💙 Humanizar no es solo un acto médico, es una forma de relacionarnos.

- 👉 Gracias a cada paciente, familiar y visitante por ser parte de esta construcción mutua de respeto y buen trato.

https://www.facebook.com/watch/?extid=WA-UNK-UNK-UNK-UNK_GK0T-GK1C&v=1243897774193619

- Taller Diagnóstico de Enfermedades Transmitidas por Vectores de Origen Parasitario
En un espacio de formación e intercambio de saberes entre profesionales de la salud, se llevó a cabo el taller dirigido a bacteriólogos, enfocado en el diagnóstico de Leishmaniasis, Enfermedad de Chagas y Malaria.

Una jornada para fortalecer conocimientos y capacidades en la vigilancia y control de estas enfermedades de origen parasitario.



- Desde la E.S.E. Hospital Regional José David Padilla Villafañe conmemoramos el Día Nacional del Cuidador/a, exaltando la labor silenciosa, compasiva y esencial de quienes dedican su vida al cuidado de otros.

Su compromiso, humanidad y vocación de servicio son fundamentales en cada proceso de atención y recuperación.

Gracias por cuidar con el alma. 



- Se compartió el Protocolo de Atención a la Población Diferencial y/o con Enfoque Especial, al personal de la Institución.

Este protocolo orienta la prestación de servicios con respeto, equidad y pertinencia cultural, garantizando el acceso digno y adecuado a la salud de grupos en situación de vulnerabilidad.



- Desde el Hospital Regional José David Padilla Villafañe nos unimos a la conmemoración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna, resaltando la importancia de la lactancia materna como el primer acto de amor que nutre, protege y crea un vínculo para toda la vida.

Este año, el llamado es a crear sistemas de apoyo sostenibles que garanticen entornos favorables para todas las madres y sus bebés.



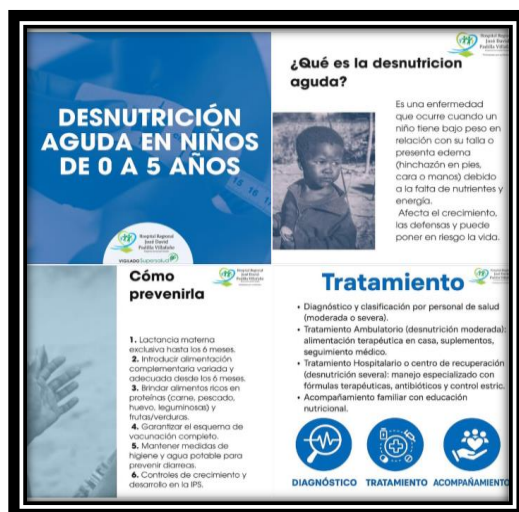
- El Hospital Regional José David Padilla Villafañe, en alianza con el ICBF, llega el Servicio Integrado de Atención y Prevención a la Desnutrición en los municipios de González y Río de Oro.

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

Trabajamos por su Bienestar

👶 Nuestra misión es atender a niños y niñas menores de 5 años en riesgo de desnutrición, y a mujeres gestantes y lactantes con bajo peso, sobrepeso u obesidad.

Se ha recorriendo hogares y espacios comunitarios, brindando acompañamiento integral en salud y nutrición. ❤️



- Desde el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, promovemos, orientamos y humanizamos la lactancia materna, brindando acompañamiento cercano y respetuoso a cada madre. 💜

Porque sabemos que lactar es mucho más que alimentar: es un acto de amor, entrega y profundo vínculo. 🤗👶



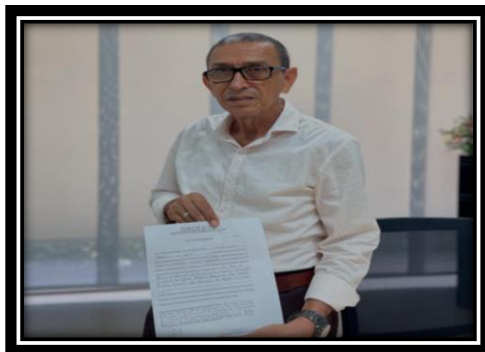
- En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe se avanzó en la etapa de alistamiento de dos equipos especializados que prestarán sus servicios en Pelaya, Pailitas, Gamarra, La Gloria, San Alberto, San Martín y el corregimiento de Río de Oro. Cada equipo contará con profesionales en pediatría, ginecología, medicina interna y psiquiatría, para brindar una atención integral y de calidad a la población priorizada.

En el marco de este proceso, la Gerencia y su Equipo Directivo realizó una mesa de trabajo con los gerentes de las E.S.E. de la región, con el fin de coordinar esfuerzos y garantizar la puesta en marcha de este importante servicio.

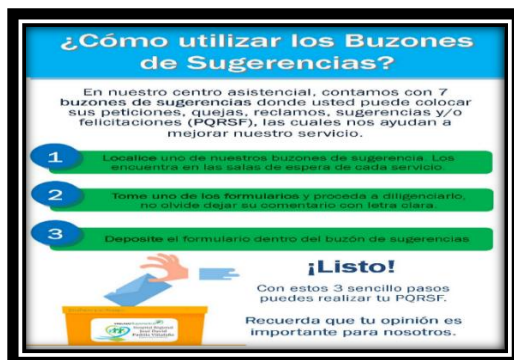


- El Hospital Regional José David Padilla Villafañe informó a la comunidad que, mediante acto oficial, el señor José de Dios Quintero Patiño tomó posesión como representante de los Gremios de la Producción ante la Junta Directiva de la E.S.E., en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 780 de 2016.

Con esta designación se fortalece la participación de la comunidad y los sectores productivos en la toma de decisiones que contribuyen al desarrollo institucional y a la prestación de un servicio de salud con calidad y compromiso social.



- 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.



- Con el acompañamiento de la Asociación de Usuarios, realizamos la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en diferentes puntos de nuestro centro asistencial.

Estos espacios nos permiten conocer las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) diligenciadas por nuestros usuarios.

La apertura de buzones se lleva a cabo cada 15 días, garantizando respuesta oportuna a cada comentario recibido.



- 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.
- 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.
- 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.

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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Atentamente,

GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno.