

Aguachica 27 de enero del 2023.

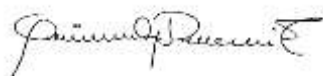
Doctor:
JUAN CARLOS QUIÑONES RINCÓN
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

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 septiembre al (31) treinta y uno de diciembre del 2022, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 124 de enero 26 de 2016.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

c.c Subgerente Administrativo y Financiero.

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

SEPTIEMBRE/DICIEMBRE 2022

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

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

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

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

COMPONENTES DEL PLAN

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

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

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.

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.

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.

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.

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.

RECOMENDACIONES:

- Que cada líder de procesos actualice el Mapa de riesgos de 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.
- Cuando se identifique el riesgo se debe adelantar las acciones pertinentes para fortalecer los criterios para la identificación del Riesgo en cada proceso, la cual deberá ser permanente e interactiva e involucrando el líder de cada proceso desarrollado en la Entidad.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

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

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 del solicitante	- 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 acreditar 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.

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

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

Gracias a que contamos con una Oficina de Registro Civil dentro de nuestro centro asistencial, se puede registrar a su bebé tan pronto nazca sin tener que acercarse a la Registraduría Municipal.



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.

✉ oficinacitas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

📞 Whatsapp: 3174338866

☎ Llama al 5654856

NOTA:

- Acudir al Centro o WhatsApp solo si se cuenta con la orden médica y autorización.
- En caso que el paciente no se pueda registrar en nuestra presencia.
- Al paciente de WhatsApp no se proveen consultas ni acciones de emergencia, de acuerdo al orden de llegada, del que pueda ser atendido y en el momento de la atención se prioriza.

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

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:



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:

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

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

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

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

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

Se convocó por cuarta vez a las Asociaciones Científicas de las diferentes profesiones de la Salud del área de influencia del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E” para que presenten terna ante la Secretaría de Salud Departamental, con el objeto de realizar la elección del Representante ante la Junta Directiva.



A través de un comunicado se extendió la invitación a los acreedores y demás involucrados en el acuerdo de Reestructuración de pasivos Ley 550 de 1999.



Se convocó para elección de los Representantes de los Empleados Públicos inscritos en carrera administrativa ante la comisión de Personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado periodo 2022-2024"



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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



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



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

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E se vincula a conmemoración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente, haciendo énfasis a la correcta aplicación de los medicamentos, aumentando la concienciación mundial sobre la elevada carga de daños relacionados con estos, debido a errores de medicación y prácticas inseguras. Desde nuestro centro asistencial recomendamos la no automedicación o prescripciones no seguras, pues de esta manera podemos prevenir los errores de medicación y reducir los daños relacionados.



Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró varias felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para los servicios de Facturación de Consulta Externa, Sala de Parto y Ginecobstetricia 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.



El Día de Disfraces es uno de los días más esperados por los niños, por lo tanto, nuestra institución celebró esta fecha de manera muy especial alegrando el corazón de todos los niños y niñas que se encuentran en los servicios de Pediatría y Sala de Urgencias, con la entrega de juguetes y refrigerios; así mismo, se realizó socialización de "abuso sexual infantil, prevención y detección temprana".

Esta iniciativa fue organizada por la oficina SIAU, quienes con el lema "Un juguete = una sonrisa" lograron la recolecta de juguetes nuevos y presupuesto para llevar a cabo esta actividad.

Agradecimientos especiales a todas las personas que realizaron su aporte para esta gran causa.



En nuestro Hospital se vivió una Navidad Feliz 🎁🌲🌟

Al finalizar la novena, con el ánimo de alegrar y celebrar la Navidad a los niños hospitalizados y a los que asistieron a las novenas, el Gerente Juan Carlos Quiñones Rincón en compañía de Subgerencia Asistencial y Subgerencia Financiera, sorprendieron a los niños con regalos cargados de felicidad.



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).

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.

RECOMENDACIONES

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

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

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado