



30 DE DICIEMBRE DE 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN  
GUAMAL MAGDALENA

**MALVIS MUÑOZ MORALES**  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 1 de 10

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
 CIUDADANO VIGENCIA 2020**  
**OFICINA CONTROL INTERNO - ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**  
**GUAMAL MAGDALENA**

Según lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero de 2016, Artículo 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo", corresponde a la Oficina de Control Interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

La Oficina de Control Interno, tiene el objetivo de efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena para el año 2020. adelantó las siguientes actividades:

Se verificó en la página web Institucional, la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en el Plan, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas en el monitoreo para el tercer cuatrimestre.

Se realizaron sugerencias y recomendaciones.

<b>E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen"</b> <b>Guamal - Magdalena</b>			
<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>			
<b>INFORME DE SEGUIMINETO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL            CIUDADANO 2020</b>			
<b>COMPONENTE 1: RIESGOS DE CORRUPCION</b>			
No	ACTIVIDAD	INDICADOR	SEGUIMIENTO
1	Actualizar los principios básicos y el marco general para el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la entidad.	Política de Administración de Riesgos actualizada y adoptada por acto administrativo.	Política de Administración de Riesgos, adoptada por acto administrativo, documento que define los términos y lineamientos relacionados con el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.
2	Elaboración y actualización de la matriz de riesgos institucionales	Matriz de riesgos Institucional que consolide e identifique los riesgos que estén o no bajo el control de la entidad	Al corte del presente informe no se encuentran totalmente desarrollada la matriz de riesgos institucionales, por lo que se recomienda, capacitación y acompañamiento para que la identificación y valoración de riesgos se integre en el desarrollo de la estrategia, la formulación de los objetivos de la entidad y la implementación de esos objetivos a través de la toma de decisiones cotidiana en cada uno de los procesos.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 2 de 10

### COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

<b>1</b>	Realizar seguimiento a la gestión de datos de la operación a los formatos integrados institucionales inscritos en el SUIT	No. De tramites inscritos con seguimiento trimestral / No. De total de tramites inscritos en el SUIT	los nueve (9) tramites que tiene la entidad se encuentra el 100% inscritos en el sistema único de información y trámites SUIT, con el trámite de historias clínica racionalizados.
<b>2</b>	Socializar a los usuarios a través de la página web institucional y redes sociales la documentación necesaria para realizar los trámites institucionales	No. De publicaciones realizadas / No. De publicaciones programadas	La ESE cuenta con una página web institucional, con los requerimiento y requisitos para acceder a los tramites y los servicios en la entidad, para esta vigencia se lograron realizar las 4 publicaciones que se programaron. Link <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf</a>
<b>3</b>	Revisión y adecuación de la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Evidencia de publicación	La entidad a partir de vigencia 2020, implementa un link para la recepción de las PQRS <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=pqr">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=pqr</a>
<b>4</b>	Socializar al Talento Humano sobre los trámites y servicios que se llevan a cabo en la entidad	No. De socializaciones s realizadas / No. De socializaciones programadas	Se realizaron dos reuniones de las dos programadas, es decir se cumplió al 100% las socializaciones programadas sobre los trámites y servicios que presta la entidad

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

<b>1</b>	Estructurar y publicar informe de gestión y presentación de rendición de cuentas a la ciudadanía 2020	Presentación estructurada, publicada en la página web institucional.	Informe presentado y publicado. <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf</a>
<b>2</b>	Convocar de forma abierta a la comunidad para participar de la rendición de cuentas a través de los medios de comunicación disponibles.	Convocatoria realizada	Actividad realizada en el 100% <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf</a>
<b>3</b>	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Evidencia fotográfica y listados de asistencia	Actividad realizada al 100% <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf</a>
<b>4</b>	Aplicar encuesta y realizar evaluación de los diferentes elementos de la rendición de cuentas.	Informe de tabulación de encuestas	Actividad realizada al 100% <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf</a>

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 3 de 10

<b>5</b>	Publicación de información consolidada de la gestión de la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de los canales de comunicación disponibles.	Informe final de rendición de cuentas publicado en la página web institucional	Actividad realizada al 100% <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/INFORME%20FINAL%20DE%20LA%20AUDIENCIA%20PUBLICA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20VIGENCIA%202019.pdf</a>
----------	--	--	--

#### COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>1</b>	Mejorar la atención al cliente a través de capacitaciones	No. De actividades realizadas / No. Total, de actividades programadas	Realizada en un 50%, para la vigencia 2020, se realizó una sola capacitación de las 2 programadas.
<b>2</b>	Actualizar y socializar protocolo de atención institucional (manual SIAU) a los líderes de los servicios y procesos administrativos.	Manual SIAU actualizado y publicado en la página web institucional.	Manual SIAU, publicado en la página web institucional <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/MANUAL%20SIAU%202020.pdf">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/MANUAL%20SIAU%202020.pdf</a>
<b>3</b>	Garantizar funcionamiento de los espacios de participación ciudadana (comité de ética hospitalaria, alianzas de usuarios)	No. De reuniones ordinarias realizadas / No. De reuniones ordinarias programadas	Se actualizaron el comité de ética hospitalaria con el apoyo de la oficina de sistema de información y atención al ciudadano, para lo cual se realizó una reunión programada y consta un acta suscrita por los participantes.
<b>4</b>	Realizar jornada de trabajo con las Asociaciones de usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar la prestación de servicio.	1- Plan elaborado ejecutado y soportado con actas y listas de asistencias. 2- No. De socializaciones realizadas / No. De socializaciones programadas.	Se elaboró y ejecutó en un 50%, el plan de trabajo que, para el segundo semestre, prácticamente fue virtual, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad, adoptado en la entidad por la emergencia sanitaria COVID 19
<b>5</b>	Medir la satisfacción de los usuarios a través de encuestas	No. De encuestas de satisfacción reanalizadas / No total de encuestas de satisfacción programadas	La oficina de atención al ciudadano de la entidad, realizó las encuestas de satisfacción de manera presencial, las cuales fueron tabuladas y constan en informes trimestrales realizados en la vigencia 2020.
<b>6</b>	Fortalecer la infraestructura para mejorar la prestación de los servicios institucionales.	No. de actividades realizadas / No. De actividades programadas	Se encuentra en procesos la adecuación del área de consulta externa, en la cual se encuentra ubicada la oficina de atención al ciudadano de al ciudadano

#### COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

<b>1</b>	Gestionar las respuestas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley	Proporción de requerimientos de información respondidos de forma oportuna (INFORME).	Elaboración e implementación de matriz, la cual es diligenciada por la persona responsable de la oficina de atención al ciudadano y secretaria general de la ESE, quien consolida la información
----------	--	--	--

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 4 de 10

		de las PQRS, monitorea los tiempos y forma de recepción y repuestas de las mismas.
<b>2</b>	Publicar informes de seguimiento de los planes institucionales y/o informes de gestión	Nº. de informes Publicados / Nº. De informes programados
<b>3</b>	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	No. de informes realizados / No. De informes programados
<b>4</b>	Control de inventario de distribución comunicaciones.	No de correspondencia clasificada, organizada y distribuida /No total de correspondencia recibida
<b>5</b>	Socializar a los funcionarios públicos lo que trata la ley 1712 de 2014, e identificar e implementar canales de comunicación con los que cuenta la entidad.	1- Acta de reunión con listados de asistencia y registros fotográficos de socialización de la ley 1712 de 2014 - canales de comunicación en funcionamiento vs canales de comunicación disponibles
<b>6</b>	Actualizar y realizar el cargue de la información definida en los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014. en la página web institucional.	No de informes y documentos publicados que contienen información incluida en los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014. / No. total, de informes y documentos enviados por las áreas para publicar que se incluyen en los artículos 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>		
<b>1</b>	Implementar la caja de herramientas de función pública para adherencia al código de integridad.	No. De actividades realizadas / No. De actividades programadas
		Código de Integridad, elaborado y publicado en la página web institucional de la entidad, en la vigencia 2020, se realizaron actividades virtuales y se implementaron boletines y publicaciones a través de las redes sociales de la entidad, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad, con ocasión a la emergencia sanitaria covid 19.

### Malvis Muñoz Morales

Jefe Oficina Control Interno

Ese Hospital Nuestra Señora del Carmen

Guamal Magdalena

Diciembre 30 2020

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 5 de 10

# ANEXOS FOTOGRAFICOS

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 6 de 10

## Página web institucional de la ESE.



## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 7 de 10

## Canales de atención en la ESE

CANAL	MODO DE CONTACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
<b>Físico</b>	Atención y recepción de escritos y/o documentos en forma presencial, en la Oficina de Atención al Usuario <b>SIAU</b> , ubicada en la entrada principal, lugar de consulta externa de la entidad.	
<b>Buzones de PQRS</b>	Se encuentran ubicados en consulta externa, hospitalización y urgencias y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos cada 15 días.	
<b>Call Center</b>	Para garantizar la calidad en la prestación de servicios, <b>Call Center</b> con extensiones para citas médicas, servicio de urgencias, consulta externa y administrativa.	
<b>Telefónico</b>	Línea celular de la oficina de Sistema de Información y atención al usuario <b>SIAU</b> Número 310-6776755 disponible en horario de oficina.	
<b>Virtual</b>	el correo electrónico <a href="mailto:siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co">siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co</a> , y la página web Institucional	
<b>WHATSAPP y FAN PAGE INSTITUCIONAL</b>	<b>Redes sociales; Línea de whatsapp 300-467-9906. Disponible de lunes a viernes en horas Hábiles, Fan Page E.S.E. Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal</b>	

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 8 de 10

## PUBLICACIÓN PAGINA WEB ISNTITUCIONAL DE LOS TRAMITES DE LA ESE



## PUBLICACION PAGIAN WEB DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 9 de 10

## INICIATIVA ADICIONALES – ADOPCIÓN Y PUBLICACIÓN CODIGO INTEGRIDAD



## PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

NOMBRES Y APELLIDOS	Nº IDENTIFICACION	TELEFONO	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	FECHA DE ELECCION	ENTIDAD USUARIA
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	3176823161	Calle 4 #10-59	edilmaqm@hotmail.com	12-Nov-2019	CAJACOPT
Hermilton Epalza Laguna	85.165.343	3117852941 3205399166	Playas Blancas	No tiene	12-Nov-2019	AMBUQ
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	3013299795	Calle 4 #10-59	No tiene	12-Nov-2019	CAJACOPT
Angie Póvez Zambrano	96.641.652	3187760218	Bellavista	No tiene	12-Nov-2019	AMBUQ
Mónica Vilalobos Martínez	32.792.809	3234710580	Ram Pam	No tiene	12-Nov-2019	AMBUQ

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 10 de 10

## PUBLICACION PAGINA WEB MANUAL SIAU



## INFORMES RENDICION DE CUNTAS PUBLICADOS PAGINA WEB

