



**SEGUNDO SEGUIMIENTO
CUATRIMESTRAL AL PLAN
ANITICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO VIGENCIA
SEPTIEMBRE 2023**

**ESE HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL
CARMEN - JEFE DE
OFICINA CONTROL**

SEPTIEMBRE 2023

1



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA

OFICINA CONTROL INTERNO ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDLAENA VIGENCIA 2023

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" y el "Mapa de Riesgos de Corrupción.

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 segundo cuatrimestre del 2023, 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 primer cuatrimestre. Se realizaron sugerencias y recomendaciones:



CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA E.S.E. AÑO 2022

La elaboración del documento contentivo del Informe Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena de la vigencia 2022, está fundamentada en los lineamientos metodológicos, con las orientaciones básicas que deben seguir las entidades del orden nacional y territorial para diseñar su estrategia de Rendición de Cuentas, incluidos en el Manual de Rendición de Cuentas, producto de la labor conjunta de los funcionarios y servidores públicos de las entidades que hacen parte de las diferentes dependencias de la entidad hospitalaria. Aplicando lo anterior, se pretende brindar las mejores y mayores garantías del contenido del presente documento, en que su desarrollo está enfocado en la presentación de: TEMAS, ASPECTOS y CONTENIDOS RELEVANTES, que pretenden dar respuestas a los interrogantes y necesidades de información de la ciudadanía del Municipio de Guamal, entre los que se comunicaran en la Rendición de Cuentas del año 2022.

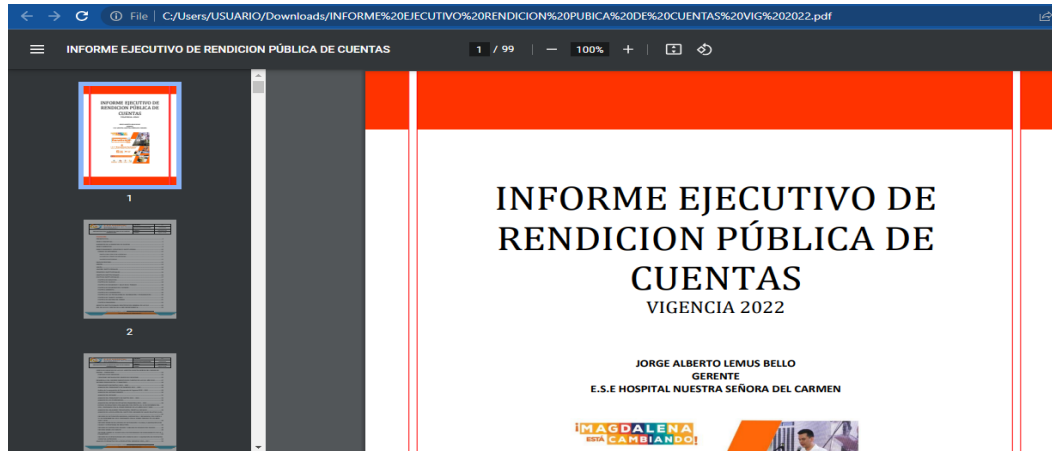
El informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página web institucional de la entidad en el sitio: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/INFORME%20EJECUTIVO%20RENDICION%20PUBLICA%20DE%20CUENTAS%20OVIG%202022.pdf>

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

METODOLOGIA DESARROLLO AUDIENCIA PUBLICA PARA
RENDICION DE CUENTAS GESTION AÑO 2022

JORGE ALBERTO LEMUS BELLO
GERENTE







 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-MAY-2023
INFORME EJECUTIVO DE RENDICION PUBLICA DE CUENTAS VIGENCIA 2022	CÓDIGO:	HNSC-GG-IF-002
	PAGINA	Página 76 de 98

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2022
COMPONENTE; RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, efectuó el seguimiento del ejercicio de las actividades de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas, para la vigencia 2022, La E.S.E., teniendo en cuenta los principios y reglas generales contenidos en las Leyes 1474 del 2011, 1712 DE 2014, ley 1757 del 2015, fortalece el trabajo Institucional estableciendo estrategias en cada uno de los componentes que conforma el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022", acciones que permiten generar credibilidad ante la comunidad, cediéndoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno.

Transparencia y acceso a la información pública

Conforme a lo establecido en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia, se proporciona dirección web y evidencia correspondiente al enlace directo de la página web institucional y el enlace a los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública con los que cuenta la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, a través de esta sección el usuario podrá consultar información relevante sobre los diferentes planes, seguimientos, normativas, gestión institucional.

Actividades de Transparencia Ley 1712 2014	
1	En cumplimiento de la ley 1712 del 2014, se implementa, parametriza y despliega la página web institucional, http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/ .
2	Se avanza con la información a reportar con la periodicidad establecida, proporcionada en el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública
3	Información de la plataforma estratégica en la página Web institucional
4	Publicación de dirección de ubicación de la sede de la E.S.E. en la página Web
5	Publicación de horarios de atención al público instalaciones de la entidad
6	Reportes de indicadores del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
7	Reporte a la Procuraduría General de la Nación, la matriz de seguimiento sobre el índice de transparencia y acceso a la información ITA



 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-MAY-2023
INFORME EJECUTIVO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS VIGENCIA 2022	CÓDIGO:	HNRC-GG-IF-002
	PAGINA	Página 77 de 98

Rendición de Cuentas 2022	
1	Rendición pública de cuentas de la vigencia 2022.
2	Adecuación y adaptación de acuerdo a la normatividad vigente, de un lugar visible en la entidad, para la atención y gestión del sistema de información y atención al usuario SIAU.
3	Actualización de la conformación y funcionamiento de la alianza de usuarios de las EPS
4	Elección y posesión del Miembro usuario de las EPS-S ante la junta directiva de la entidad.
5	Conformación y funcionamiento del Comité de Ética hospitalaria.
6	Implementación de Formato Institucional para las encuestas de satisfacción al usuario
7	Despliegue de nueva Página Web Institucional página institucional de Facebook; http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/ https://web.facebook.com/hospitalguamalmagdalena/
8	Charlas y socializaciones a través de los televisores ubicados en el área de urgencias y consulta externa, sobre temas de participación ciudadana, deberes y derechos, entre otros, dirigida a los usuarios, realizadas en las salas de esperas del área de urgencias y consulta externa.
9	Sistema de Buzones PQRS, ubicados estratégicamente en el área de urgencia y consulta externa y hospitalización.
10	Notificación de respuestas ante solicitudes, derechos de petición
11	Base de datos y directorios de los representantes de las asociaciones de usuarios

ACCIONES DESARROLLADAS POR LA ENTIDAD, PARA EVITAR ALGUNAS DE LAS VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS:

- Se cuenta con un personal capacitado y certificado para la atención de víctimas de violencia.
- La entidad cuenta con una ruta de atención de víctimas de violencia sexual socializada y publicada en el área de urgencias

REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD A LA MALA SALUD MEDIANTE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

- Despliegue de la Política de seguridad del paciente; La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente, que responde a las buenas prácticas en la atención segura en salud, involucrando transversalmente todos sus procesos, comprometiéndose a implementar de manera, educativa y no punitiva, una cultura de seguridad entre el usuario, la familia, la comunidad y la institución; creando un entorno seguro que minimice la ocurrencia de eventos adversos.



COMPONENTE DE MECANISMO Y ATENCION AL CIUDADANO

PQRS

ABRIL

MAYO

JUNIO

Desde la Oficina de Atención al ciudadano de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, se evidencian la siguiente gestión:

Análisis de las PQRS presentadas durante ABRIL MAYO Y JUNIO DEL 2023

Durante el segundo trimestre, se presentaron un total 18 Novedades las cuales fueron hechas a través de los buzones de PQRS de la entidad, secretaria general y oficina SIAU para recepción de PQRS de la Entidad. Las novedades en su totalidad tienen que ver con la prestación del servicio, exactamente con la parte de recurso humano.

Análisis de Comportamiento y Tendencia De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron abril mayo y junio Sin embargo es de resaltar que desde la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario las se han venido realizando actividades de promoción de los canales con que dispone la E.S.E. para la atención de PQRSF, así mismo, se dispone de un formato para la recepción de PQRSF verbal, el cual busca registrar todas esas novedades que no se reporten a través de los buzones de PQRSF o por escrito. Sin embargo se deben continuar con las actividades de promoción de los medios y herramientas de participación ciudadana en salud como los son los buzones de PQRS y la oficina del SIAU, para tener mayor información sobre todas esas situaciones que generen inconformidad entre los usuarios y puedan estar afectando la calidad del servicio.

Análisis y Descripción de las Mejoras Las quejas encontradas se socializaron con la coordinadora medica y/o líderes de procesos según la situación presentada con el fin de obtener una respuesta clara y oportuna sobre las novedades reportadas, de tal forma que permita tomar medidas que repercutan positivamente en la prestación del servicio, así mismo generar una respuesta clara y oportuna frente a la inconformidad del usuario y generar planes de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio.

CONCLUSIÓN

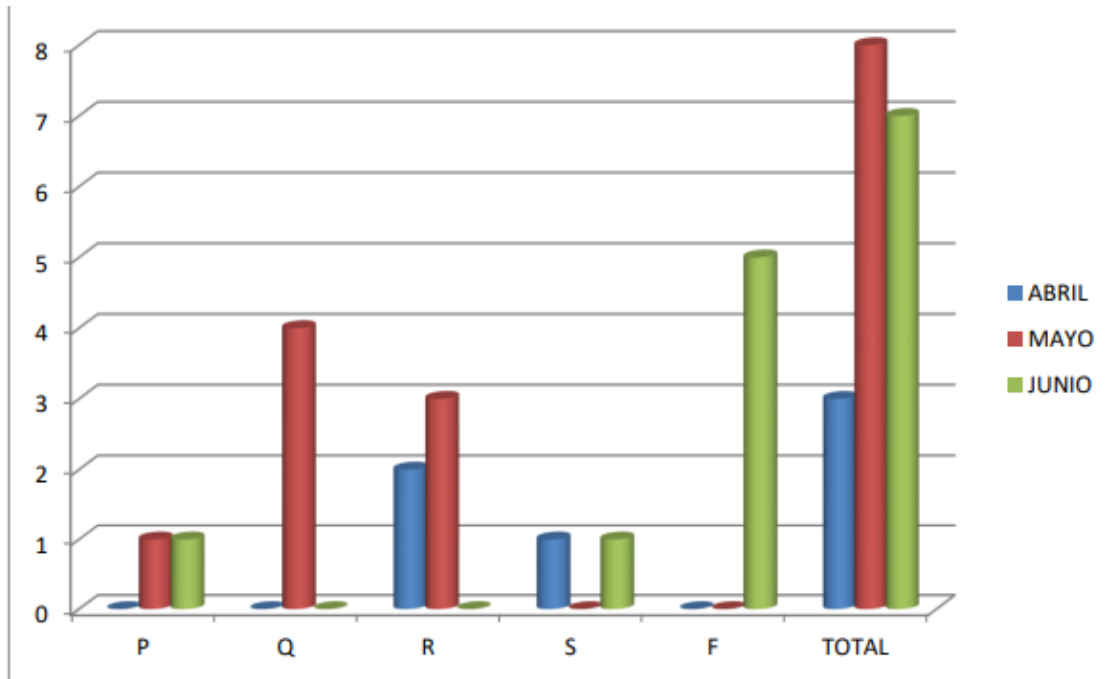
La causa generadora de las quejas reportadas durante el segundo trimestre de la actual vigencia, fue generada por la prestación del servicio. Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios a través de las diferentes herramientas dispuestas para ello como los son oficina de SIAU y los diferentes buzones PQRS de las áreas de los servicios asistenciales de la ESE Hospital, nos permiten identificar las falencias existentes en la prestación del servicio. De esta manera con las quejas presentadas, se puede diseñar un plan de mejoramiento que permita garantizar una atención de salud adecuada y con calidad, para que los usuarios se sientan satisfechos.



PQRS	ABRIL	MAYO	JUNIO
P	0	1	1
Q	0	4	0
R	2	3	0
S	1	0	1
F	0	0	5
TOTAL	3	8	7

RELACION DE LA INFORMACIÓN RECEPCIONADA

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA SIAU ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN – GUAMAL MAGDALENA.



FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA SIAU ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN – GUAMAL MAGDALENA.



MEDICIÓN PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

A continuación se explica detalladamente las encuestas de satisfacción del periodo Abril mayo y Junio del 2023.

1. CUENTA CON CARNET DE EMBARAZADA

Carne de embarazada	SI	NO
MUTUAL SER	25	2
NUEVA EPS	5	0
COOSALUD	10	1
CAJA COPI	15	0
SALUD TOTAL	7	0

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA SIAU ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN – GUAMAL MAGDALENA.

2. Como Percibe las instalaciones donde fue otorgada la consulta

Instalaciones	Cómodas y agradables	Regulares
MUTUAL SER	27	0
NUEVA EPS	5	0
COOSALUD	11	0
CAJA COPI	15	0
SALUD TOTAL	7	0

FUENTE DE INFORMACIÓN: OFICINA SIAU ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN – GUAMAL MAGDALENA.

REVISIÓN DE LOS BUZONES DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1		VERSIÓN:	01	
ACTA DE REVISIÓN:		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31/05/2023	
		CORREDA:	VERÓNICA SUAREZ	
		POSDATA:	08/06/2023	
A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.				
ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMO	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0
URGENCIAS	0	1	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0
Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso				
Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma	
Amado Segundo Guerra	85.166902	CAJA COPI	Amado Segundo Guerra	
Ángela Cynthia Álvarez	29.019.224	Mutual Ser	Ángela Ontivero	
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	PLU de apoyo SIAU ESE NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Yeraldin Rangel	



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dando cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, como entidad pública y deber ser de proporcionar y divulgar información a todas las personas o entes interesados, se continua implementado herramientas de información institucionales entre los cuales se destacan medios digitales (página web, fan page, pantallas electrónicas) y físicos como (cartelera, volantes, afiches, folletos, pendones) los cuales permiten garantizar procesos comunicativos efectivos que permiten al usuario el acceso a la información pública.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, dando cumplimiento a las diferentes acciones que dan evidencia a la transparencia y acceso a la información pública, continúa estableciendo mecanismos de información, utilizando como medio principal el uso de herramientas tecnológicas y la internet para difundir información de interés a los diferentes entes o públicos interesados y conocer todo acto o proceso realizado por la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen.

En este sentido, a corte de los meses de abril-junio de 2023, la institución lleva implementando acciones de mejora a través de los sus canales de comunicación, que garantizan a la comunidad y todos los entes interesados el acceso a la información relevante y actualizada de esta entidad de salud.



En la actualización y difusión de la información de los diferentes hechos y acontecimientos noticiosos dados en la institución, se ha logrado a través de la generación de contenido multimedia, audiovisual, fotográfico, flyer y cuñas publicitarias, publicados y dados a conocer a través de todas las plataformas digitales con la que cuenta la entidad y medios comunitarios como lo es emisoras y perifoneos.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Inventario publicación de trámites y servicios de la entidad

Socialización Trámites y Servicios



Fuente: Oficina comunicaciones y prensa ESE Hospital nNuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.



<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf>

<https://www.facebook.com/hospitalguamalmagdalena>

Trámites PQRS



<https://www.facebook.com/hospitalguamalmagdalena>

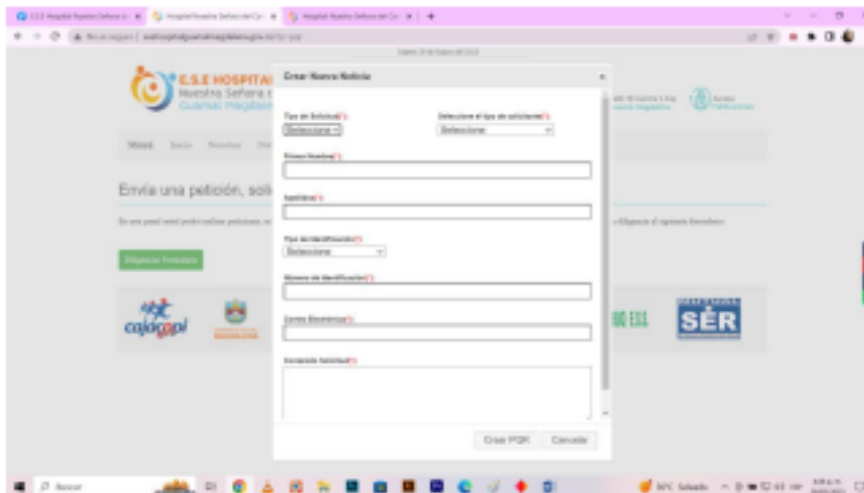
En articulación entre las oficinas de Servicio de Información y Atención al Ciudadano (SIAU), la oficina de Control Interno y la oficina de Comunicación y Prensa de la E.S.E Nuestra Señora del Carmen, se continúa difundiendo diversas estrategias de comunicación, con el objetivo, que los usuarios conozcan los mecanismos de participación ante los diferentes trámites para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F), asimismo se continúa con estrategias de difusión ante las diferentes atenciones prestadas en los servicios de prestación de salud desde las diversas áreas de la entidad.

Fuente: Oficina comunicaciones y prensa ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.



Siguiendo los lineamientos de publicación y acceso a la información, correspondiente a los servicios de salud prestados en la E.S.E desde las diferentes plataformas digitales que viene desarrollando estrategias difusión de información, la cual contiene información de calidad de los servicios prestados.

- **Noticias:** A través de esta sección, los usuarios tienen la oportunidad de estar actualizados en cuanto a las diferentes eventualidades que se realizan a nivel institucional, desde ferias, jornada de vacunación, jornadas de médico en tu casa, brigadas de salud, entre otras
- **Galería, Servicio y Eventos:** los avances presentes en esta sección de la página web se ven evidenciados en las diferentes actualizaciones que se han realizado bajo los parámetros de las diferentes eventualidades dadas en la entidad, a través de ello, se ha venido informando tanto a los público externos e internos a los respecta a las actividades específicas tales como jornadas, elecciones internas, cambio de horarios temporales, entre otros.
- **PQRS en línea:** un cambio progresivo en las actualizaciones dadas en el portal web de la E.S.E se evidencia en la implementación de una herramienta en línea (formulario PQRS) la cual permite ampliar los mecanismos de participación ante la solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-felicitaciones. Permitiendo un acceso directo, a través de este medio los usuarios tienen más opciones al interponer sus solicitudes a la entidad. Además de eso se reposa información relacionada a los informes y respuestas de PQRS-.



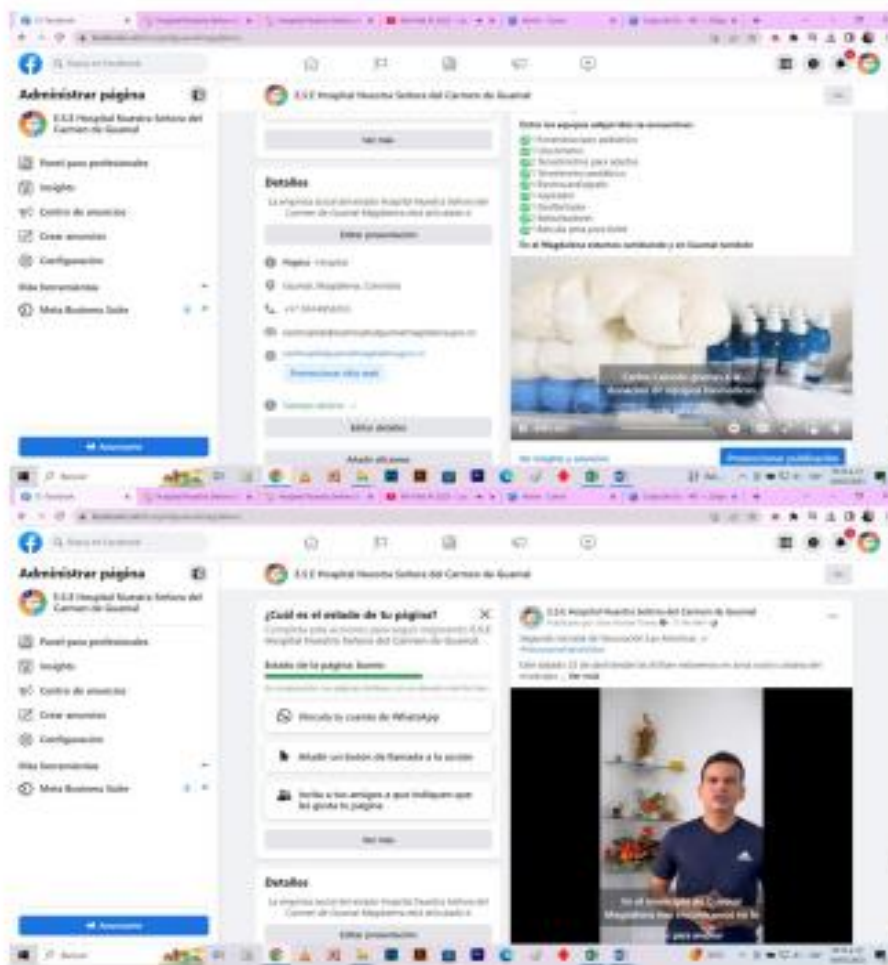
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/informe%20PAYAC%20abril-junioc2023%20-%20PRENSA-NILTON%20(2).pdf



- Criterio diferencial de accesibilidad

A través de herramientas audiovisuales se han diseñado estrategias, se ha promovido el uso de las tecnologías, las cuales permitan al usuario tener acceso a información actualizada y de enteres relacionada a las actividades y cronogramas establecidos realizadas por la entidad, enfocadas en temas de salud, donde se visibilice la promoción, prevención y atención de la salud; priorizando a la población vulnerable y de difícil acceso del municipio de Guamal.

- Piezas Audiovisuales publicados en el FANPAGE de la entidad



[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/informe%20PAYAC%20abril-junioc2023%20-%20PRENSA-NILTON%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/informe%20PAYAC%20abril-junioc2023%20-%20PRENSA-NILTON%20(2).pdf)

NILTON MAURICIO PEREZ LOZANO
Jefe Oficina Control Interno ESE