	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 21

**TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO" DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN RES. 015 DE ENERO 2018" VIGENCIA 2018  
MALVIS MUÑOZ MORALES - JEFE CONTROL INTERNO  
MUNICIPIO DE GUAMAL - MAGDALENA  
ENERO 10 2019**

### **1) JUSTIFICACION**

Según lo dispuesto en los artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 0000124 de enero 26 de 2016 Artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y Monitoreo y según el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, corresponde a la Oficina de Control Interno Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan.

### **2) OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO**

Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC, para el año 2018.

Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las Acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena"

### **3) ALCANCE**


El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por componente, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, adoptado mediante resolución N0. 0015 del 31 de Enero del 2019, en el segundo cuatrimestre, con corte a 30 de abril del presente año.

### **4) AVANCE TERCER CUATRIMESTRE- SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 31 DE 2018**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018, adoptado mediante resolución N°015 de Enero 2018, se desarrolló las siguientes actividades:

#### **1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Para Dar cumplimiento al primer componente – Gestión de Riesgos de corrupción, el Hospital estructuro la matriz de riesgos de corrupción, tomando como punto de partida los cinco procesos donde podrían presentarse dichos riesgos (Planeación, Financiera, Evaluación, talento

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 21

Humano y urgencias y hospitalización) paso seguido se identificaron a los riesgos en cada uno de estos procesos, de los cuales a la fecha de corte 31 de diciembre de 2018, no se han materializado ninguno de los riesgos. Los avances a corte de la presente revisión son los siguientes:

### Actividades de Gestión del riesgo de corrupción

Subcomponente	Actividades	Seguimiento	actividad de mejoramiento
1. Política de Administración	<b>1.1</b> Actualización de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Resolucion N0.0754 19 Marzo del 2016	Actualizar la Resolucion de adopción de la política
de Riesgos de Corrupción	<b>1.2</b> Socialización de la Política de riesgos de Corrupción	Socialización, mediante acta N°. 04 del agosto de 2018	Implementación de las funciones y responsabilidades del acto administrativo, según el area que le aplique
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b> Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	se identificaron nuevos riesgos en la matriz de riesgos de corrupción del 2018	Implementar el formato y la metodología para la administración de riesgo actualizada por función publica
3. Consulta y divulgación	<b>3.1</b> Socialización y evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción	informe de seguimiento por parte del jefe de control interno	aplicar la metodología establecida por función publica
4. Monitoreo o revisión	<b>4.1</b> Evaluación del cumplimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	informes socializados a gerencia
5. Seguimiento	<b>5.1.</b> Plan de Auditorías	auditorías realizadas al plan anticorrupción	cumplimiento de auditorías programadas por la OCI


## 2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

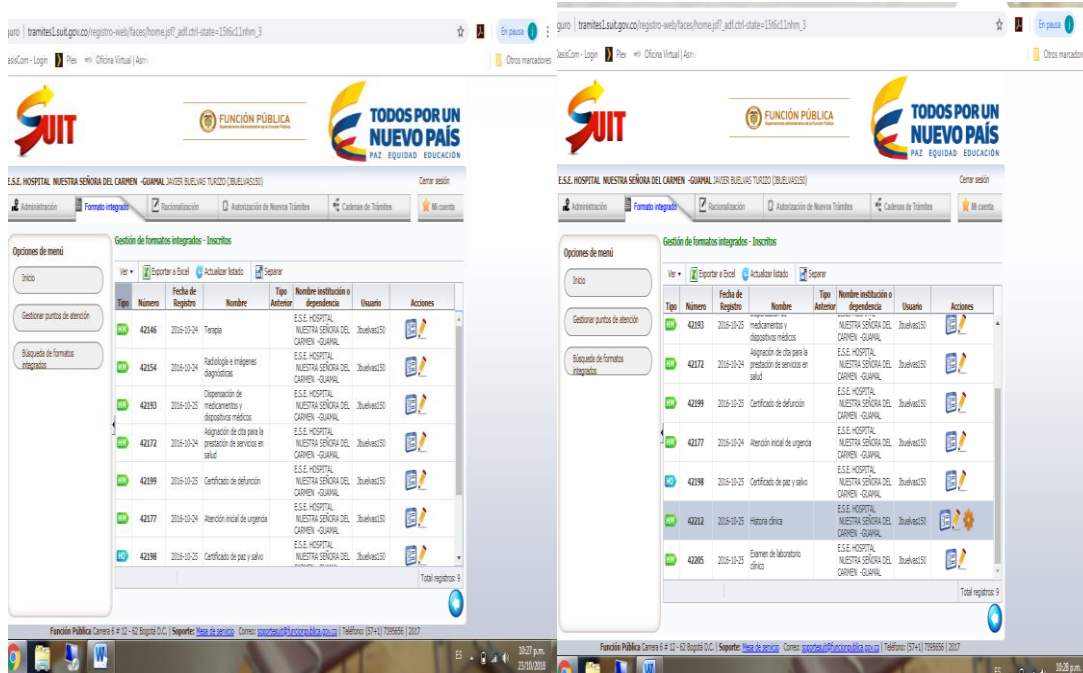
Actividades desarrolladas en un 70%, para este componente, se tiene conocimiento de 9 trámites aprobados, los cuales se encuentran reportados en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT, se encuentra pendiente la implementación de la estrategia Gobierno Digital. Este componente busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la ESE; buscando simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir al mejoramiento en el funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información.

Los trámites y servicios en la entidad, se encuentran publicado en la página web institucional, los cuales tienen el procedimiento para acceder a los servicios y realizar un trámite y el horario de la prestación del servicio.

A continuación, en la tabla adjunta se encuentra las actividades planeadas para la vigencia 2018.



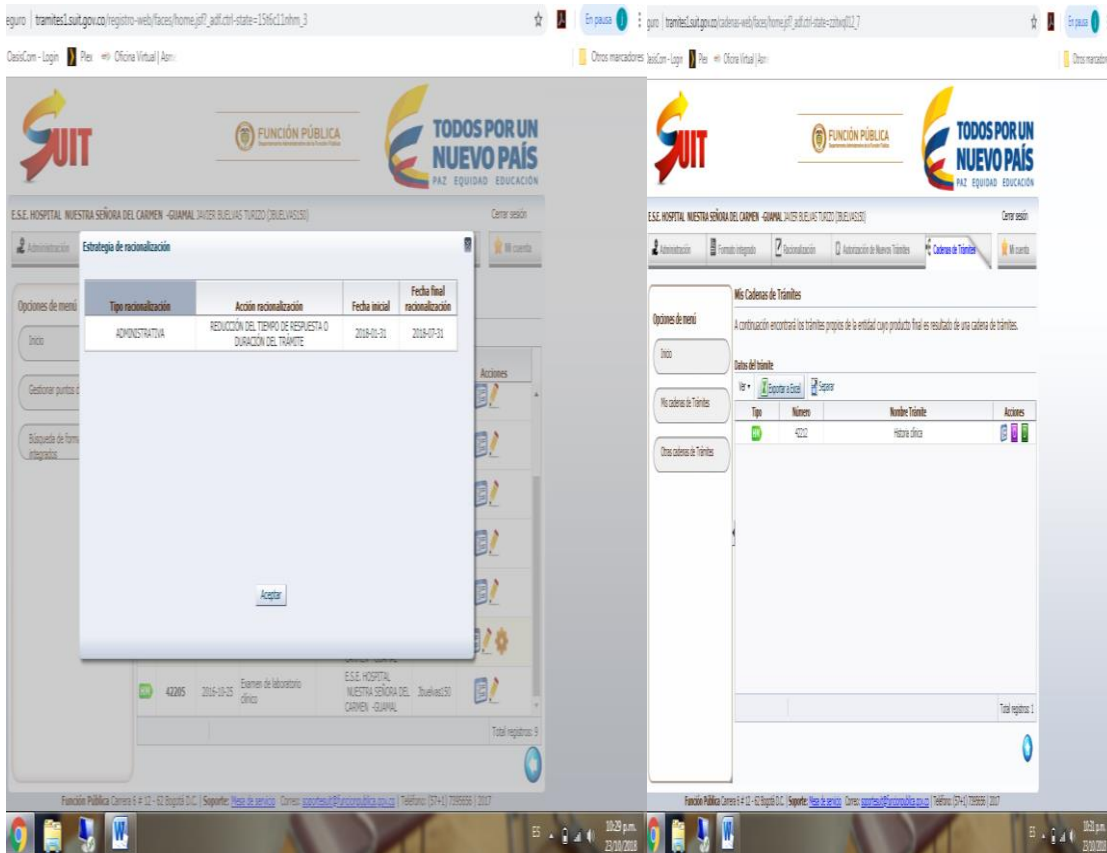
 <p><b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b></p>	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 21



**Gestión de formatos integrados - Inscritos**

Ver	Exportar a Excel	Actualizar listado	Separar				
Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Autor	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
IN	42146	2016-10-24	Tempo	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42154	2016-10-24	Radiología e imágenes diagnósticas	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42155	2016-10-25	Dispensación de medicamentos y diagnóstico médico	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42172	2016-10-24	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42199	2016-10-25	Certificado de defunción	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42177	2016-10-24	Atención inicial de urgencia	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42198	2016-10-25	Certificado de paz y salvo	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]
IN	42198	2016-10-25	Certificado de paz y salvo	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	JuvelaES50	[Iconos]

Total registros: 9



**Estrategia de racionalización**

Tipo racionalización	Acción racionalización	Fecha inicial	Fecha final racionalización
ADMINISTRATIVA	REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA O DURACIÓN DEL TRÁMITE	2016-01-31	2018-07-31

Aceptar


**Mis Cadenas de Trámites**

A continuación encontrará los trámites propios de la entidad cuyo producto final es resultado de una cadena de trámites.

**Datos del trámite**

Tipo	Número	Nombre Trámite	Acciones
IN	4212	Historia clínica	[Iconos]

Total registros: 1

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 21

### 3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, en cumplimiento al deber legal y ético que tiene toda Empresa Social del Estado del Sector Salud de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, entre otras actividades, en la ejecución, control y evaluación de su gestión, tal como lo consagra el artículo 109 de la Ley 1438 de 2011 y los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por esta E.S.E., desarrolla la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, fundamentada en los lineamientos metodológicos.

La Fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. vigencia 2017, fue reportada en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, el día 10 de Abril del año 2018, respectivamente, se llevó a cabo en el Aula Máxima de la Institución Educativa Departamental "Bienvenido Rodríguez" del municipio de Guamal, Magdalena, el día 09 de junio de 2018, en el horario de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Entrega de invitaciones personalizadas a usuarios y actores del sistema nacional de bienestar familiar, que operan en el municipio y al nivel departamental, Publicación en página Web del documento "Convocatoria Audiencia Pública Rendición de Cuentas año 2017", y difusión de la convocatoria pública a través de los diferentes medios de comunicación: emisora comunitaria, y perifoneo.


Para garantizar la participación ciudadana, a través de la inscripción y radicación de las preguntas o propuestas de intervención, se diseñó el instrumento denominado "Formato para formular preguntas o inquietudes", el cual se publicó en la página web [www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co](http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co) bajo el link Noticias & Eventos "Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2017", o podía ser solicitado en el Despacho de la Secretaría General de la ESE. Además se habilitó el correo institucional [esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co](mailto:esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co), para la radicación de propuestas, sugerencias, observaciones, inquietudes con relación al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional; programación y ejecución del presupuesto y el desempeño institucional de la Gerencia de la ESE, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del año 2017.

La divulgación de la Convocatoria de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del año 2017, se extendió a 110 ciudadanos, de los cuales, asistieron un total de 82 ciudadanos, se desarrollaron 45 encuestas entre los asistentes, En la página web de la Institución [www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co](http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co), se encuentra publicado el "Informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena vigencia 2017".

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 21

<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>							
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Plan de Mejoramiento</b>
					<b>Programada</b>		
1. Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Realizar un plan de trabajo con la Alianza de Usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Acta de Reunión	Oficina de sistemas de información y atención al Usuario, Gerencia y Control Interno	Mayo	Acta N°3 del 13 de Junio de 2018 / plan de trabajo	
	1.2	Realizar una reunión con los delegados de las principales EPS con que se tiene contrato para identificar oportunidades de mejora	Acta de Reunión	Oficina de sistemas de información y atención al Usuario, Gerencia y Control Interno	Junio	No se dio cumplimiento	Programar e las principales EPS con que se tiene contrato para identificar oportunidades de mejora
	1.3	Evaluación de la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Oficina de sistemas de información y atención al Usuario, y Jefe de la Oficina de Control Interno	Junio – Diciembre	En el marco de la estrategia IAMI se elaboraron formatos de encuestas que permitieran medir la satisfacción en el servicio recibido por parte de las mejores gestantes, lactantes y la atención brindada a los niños y niñas hasta los 5 años	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisión y ajuste del sitio Web, según Estrategia de Gobierno en Línea, ley de transparencia	Plan de Mejoramiento ejecutado	Gerencia – Oficina de Sistemas	Julio	No se dio cumplimiento	dar cumplimiento a los planes de información adoptado por la entidad
3. Talento humano	3.1	Capacitación y sensibilización del talento humano	Funcionarios Capacitados	P Universitario -Oficina de Atención al Usuario – Jefe Oficina de Control Interno	Trimestralmente	Acta N°8 del 28 de Marzo de 2018	
4. Normativo y procedimental	4.1	Elaboración de informes de PQRSD	Informes presentados	Jefe Oficina de Control Interno – Oficina de Atención al	Junio y Diciembre	Elaboración de dos Informes sobre las PQRSD en la entidad	



	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 7 de 21

				Usuario			
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Efectuar dos encuestas al año con los servidores de la institución para determinar estrategias para mejorar la atención	Encuestas	Oficina de Atención	Mayo y Octubre	No se dio cumplimiento	Diseño e implementación de formato de encuesta para calificar la atención prestada a los usuarios

#### 4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actividades con un cumplimiento promedio del 71%, La entidad viene trabajando en el implementación el Modelo Integrado de Atención y Rutas de Atención Integral, con el propósito de establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria.

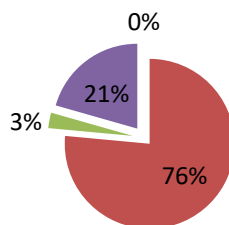
La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos, consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final, Para el 2018 la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen recibió un total de 34 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 76% (26) son Quejas, el 21% (7) Sugerencias y el 3% (1) Reclamo.


##### NOVEDADES 2018-

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>PETICIONES</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>QUEJAS</b>	0	4	4	2	1	3	4	1	3	2	1	1	26
<b>RECLAMOS</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>SUGERENCIAS</b>	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	7
<b>FELICITACIONES</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	1	4	5	3	1	5	6	1	3	3	1	1	34

#### PQRS DURANTE EL AÑO 2018

■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS ■ SUGERENCIAS



	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 21
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>		

A continuación se relaciona las actividades planeadas y su cumplimiento.

## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN


Actividades con un cumplimiento promedio del 49%, lo que indica que a la fecha se están cumpliendo espaciosamente con las actividades previstas, para dar cumplimiento a la transparencia de la información pública, como lo establece la ley 1712. De igual forma se deja relacionada las actividades de cumplimiento pendiente por subir a la página institucional y los responsables.

Matriz de Autodiagnóstico para el Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.				
Artículo	Descripción		Actividad de Mejoramiento	RESPONSABLE
1	La descripción de la estructura orgánica Res. 3564 Dic 2015 3.4	1	Publicar la estructura orgánica de la entidad publicada en el link de ley de transparencia y acceso a la información publica	Profesional Universitario - Profesional Apoyo en Calidad
2	Las funciones y deberes Res. 3564 Dic 2015 3.5	1	No se evidencia publicación del manual de funciones y deberes para los servidores públicos de la entidad	Profesional Universitario - Profesional Apoyo en Calidad
3	La ubicación de sus sedes y áreas Res. 3564 Dic 2015 1.1- 1.2	1	reubicar en el link de transparencia	ingeniero de sistemas
4	La descripción de divisiones o departamentos	1	colocar mapa de procesos para visualizar la entidad por procesos	Profesional Apoyo en Calidad
5	El horario de atención al público	1	cumple	
6	El presupuesto general asignado Res. 3564 Dic 2015 5.1	0.5	publicar el presupuesto aprobado y habilitar el link en la página web	Profesional Universitario apoyo en presupuesto
7	La ejecución presupuestal histórica anual Res. 3564 Dic 2015 5.2	0.5	publicar el presupuesto aprobado y habilitar el link en la página web	Profesional Universitario apoyo en presupuesto
8	Los planes de gasto público para c/ año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 ( <b>Plan de Acción Institucional), desagregado</b>	1	publicar el plan operativo institucional desagregado por eje estratégico	Gerencia - profesional de apoyo en calidad
9	- Objetivos	1	reubicar el link plan operativo institucional	Profesional Apoyo en Calidad, ingeniero de sistemas
10	- Estrategias	1	reubicar el link plan operativo institucional	Profesional Apoyo en Calidad, ingeniero de sistemas




	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 9 de 21


11		- Proyectos Res. 3564 Dic 2015 6.3 avance cada tres meses	0	publicar los informes de gestión sobre Plan Operativo poa 2018	Gerencia - profesional de apoyo en calidad
12		- Metas	1	reubicar el link plan operativo institucional	Gerencia - profesional de apoyo en calidad
13		- Distribución presupuestal de proyectos de inversión	1	N/A	profesional universitario, profesional apoyo presupuesto
14		- Informe de gestión del año inmediatamente anterior	0.5	publicar informes de gestión Plan Operativo Anual Institucional	Gerencia - profesional de apoyo en calidad
15		- Presupuesto desagregado con modificaciones	0	publicar adiciones y disminuciones presupuestales 2018	Profesional Universitario apoyo en presupuesto
16		El directorio de los servidores públicos con la siguiente información: - Nombres y apellidos completos cargo, correo electrónico, teléfono.	1	Actualizar El directorio de los servidores públicos con la siguiente información: - Nombres y apellidos completos cargo, correo electrónico, teléfono	profesional universitario
17		- Ciudad de nacimiento	1		profesional universitario
18		- Formación académica	1		profesional universitario
19		- Experiencia laboral y profesional	1		profesional universitario
20		- Escalas salariales por categorías de todos los servidores	1		profesional universitario
21		Directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios con Nombre y apellidos, formación académica, experiencia laboral y profesional objeto contrato, correo electrónico, teléfono, honorarios, ciudad nacimiento	1	actualiza el archivo de los directorio contratistas	ingeniero de sistemas - profesional universitario
22	Artículo 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Nota: Art. 10: esta información debe actualizarse mínimo cada mes.	Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado	0.5	falta actualizar y publicar información sobre normas aplicables	profesional universitario
23		Las políticas, lineamientos o manuales Res. 3564 Dic 2015 6.1	0.5	publicar manuales	profesional universitario - secretaria
24		Las metas y objetivos de las áreas	0	publicar la caracterización de los procesos	Apoyo en calidad
25		Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal Res. 3564 Dic 2015 7.1	0	publicación de las auditorías al ejercicio presupuestal vigente	jefe control interno, profesional universitario apoyo en presupuesto
26		Los indicadores de desempeño. Art.74 E.A	0.5	publicar indicadores de gestión de la evaluación de desempeño gerencial	gerencia - profesional de apoyo en calidad
27		El Plan Anual de Adquisiciones. Art. 74 E.A Res. 3564 Dic 2015 8.4	1		ingeniero de sistemas

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 10 de 21

28		Las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en:			
29		- Funcionamiento e inversión	0.5	reubicar matriz de los contratos adjudicados de acuerdo a su objeto, plazos, valor, entre otros	Ingeniero de sistemas, profesional universitario de apoyo
30		- Obras públicas	0.5	reubicar matriz de los contratos adjudicados de acuerdo a su objeto, plazos, valor, entre otros	Ingeniero de sistemas, profesional universitario de apoyo
31		- Bienes adquiridos y arrendados	0.5	reubicar matriz de los contratos adjudicados de acuerdo a su objeto, plazos, valor, entre otros	Ingeniero de sistemas, profesional universitario de apoyo
32		- Contratos de prestación de SS	1	reubicar matriz de los contratos adjudicados de acuerdo a su objeto, plazos, valor, entre otros	Ingeniero de sistemas, profesional universitario de apoyo
33		Plazos de cumplimiento de los contratos Res. 3564 Dic 2015 8.1 a 8.3	0	reubicar matriz de los contratos adjudicados de acuerdo a su objeto, plazos, valor, entre otros	Ingeniero de sistemas, profesional universitario de apoyo
34		Plan Anticorrupción Atención al Ciudadano. Art. 73 E.A Res. 3564 Dic 2015 6.1	1	cumple	
35	Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.	Los detalles de los servicios brindados directamente al público	1	cumple	
36		los servicios brindados al público Res. 3564 Dic 2015 4.1- 4.2- 4.3	1	cumple	
37		Los formularios y protocolos de atención al público	0.5	profesional apoyo SIAU	
38		La información sobre los trámites que se pueden adelantar ante la entidad	1	cumple	
39		La normatividad sobre trámites	0.5	publicar normatividad sobre los tramites	profesional apoyo SIAU
40		Los procesos de los trámites	1	publicar los procesos sobre los tramites	profesional apoyo SIAU
42		Los costos asociados a los trámites Res. 3564 10.8	1	publicar los costos asociados a los tramites	líder area de sistemas de información
		Los formatos o formularios requeridos para los trámites	1	se encuentran publicados los procedimientos para los trámites y servicios en la entidad	líder area de sistemas de información y atención al usuario SIUA

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 11 de 21

43		La descripción de los procedimientos para toma de decisiones en las áreas	0.5	publicar los actos administrativos y actas de reuniones de comités institucionales	profesional universitario, profesional de apoyo area de calidad, secretaria
44		El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público, con fundamentos e interpretación autorizada	1	cumple	
45		Los informes de gestión, evaluación y auditoría	1	publicar todos informes de gestión por arias o componentes del plan de gestión institucional	jefe oficina control interno
46		mecanismo interno y externo de supervisión, notificación-vigilancia r.3564 7.4	0	publicar los mecanismos interno y externo de supervisión	profesional universitario, enfermera jefe
47		Los procedimientos, y políticas en materia de adquisiciones y compras	1	estatuto contractual y manual de contratacion actualizado y publicado	profesional universitario
48		Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública	0	link al secop	tecnico de apoyo en el area de sistema facturacion
49		El mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público Res. 3564 10.9	0	creación de un link para presentación de PQRSD	ingeniero de sistemas , profesional de apoyo SIAU
50		El informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, Cada 6 meses Res 3564 10.10	0	informe PQRSD semestral	jefe oficina control interno
51		El registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles	0.5	organizar la estructura del LINK de la ley de transparencia la información no se publica como lo establece la ley	ingeniero de sistemas
52		El Registro de Activos de Información Res. 3564 10.2	0		gerencia
53		Los datos abiertos contemplando las excepciones de la presente Ley (GEL)	0	Actualizar las tabas de retención documental para crear el listado de activos de información y comunicación y de datos abiertos	
54		Las condiciones técnicas de publicación de datos abiertos con requisitos del Gobierno Nacional a través del Min TIC	0		
55	Artículo 8: Criterio Diferencial de Accesibilidad	La información pública es divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado	0	comunicarse con el Ministerio de las TIC para que nos vinculen al asesor que realiza la traducción para varias entidades del estado	profesional de apoyo area de SIAU
56		Los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad	0.5		

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 12 de 21

57	Artículo 10: Publicidad de la Contratación	Existe un vínculo directo a las contrataciones en curso en el sistema de contratación pública	0	activar el link al SECOP Y seguir actualizando la página del secop	ingeniero de sistemas , profesional de apoyo
58	Artículo 12: Esquema de Publicación	El sujeto obligado cuenta con un Esquema de Publicación (plazo de cumplimiento: 12 meses siguientes para entidades del orden territorial)	0.5	dar cumpliendo la ley de transparencia y acceso a la información pública, tener en cuenta las recomendaciones impartidas por el jefe de control interno	todos los servidores públicos
59		El Esquema de Publicación adoptado es publicado a través de sitio web, y en su defecto a través de boletines, gacetas y carteleras	0.5	se cuenta con un periódico mural donde se publica información institucional al interior de la entidad	ingeniero de sistemas de apoyo y líder de cada procesos
60	Artículo 13: Registro de Activos de Información	Creación y actualización mensual del Registro de Activos de Información con estándares del Ministerio Público y Archivo General de la Nación (tablas de retención documental – TRD y los inventarios documentales) Res. 3564 10.6	0	Actualizar las tabas de retención documental para crear el listado de activos de información y comunicación	gerencia
61	Artículo 14: Información publicada con anterioridad	El sujeto obligado garantiza y facilita a los solicitantes el acceso a toda la información previamente divulgada en los términos establecidos	0	Organizar la información que link de la Ley de transparencia de acuerdo a la estructura definida en la misma	profesional de apoyo SIAU-ingeniero de sistemas de apoyo
62		Publica de manera proactiva las respuestas a las solicitudes en el sitio web, y en su defecto a través de los dispositivos existentes en su entidad	0	no se cuenta con esta herramienta	
63	Artículos 15: Programa de Gestión Documental Res. 3564 10.5	Se ha adoptado un Programa de G.D (plazo de cumplimiento: 12 meses siguientes para entidades del orden territorial), considerando lo siguiente:	0	No se ha dado cumplimiento a los planes institucionales que tienen relación con estas actividades; Plan Institucional de Archivo. PETI Plan estratégico de tecnología Información, Plan de Seguridad y tratamiento e riesgos de la información	gerencia
64		Estableciendo los procedimientos necesarios para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de documentos públicos	0		
65		Integrando el Programa de G. Documental con las funciones administrativas	0		
66		Observando los lineamientos del AGN y demás entidades competentes	0		
67	Artículo 16: Archivos	Se ha establecido los procedimientos y lineamientos para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de archivos	0		
68	Artículo 17: Sistemas de Información	La entidad asegura la efectividad de los Sistemas de Información electrónica como herramienta para promover el acceso a la información por medio de:	0		
69		La estructuración de los procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de	0		

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 13 de 21
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>		

		la entidad			
70		- La gestión administrativa está alineada a los sistemas de información	0.5	no completamente, falta asesoría y capacitación	gerencia
71		- Se ha implementado una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles	0	cumple	
72		- Se ha alineado el S. de información con la estrategia de G. en Línea	0	Realizar revisión de la normatividad vigente aplicable para el diseño y la implementación de los TICs de Gobierno Digital definidos por el Ministerio de Comunicaciones	profesional universitario, líder area de sistemas de información
73	Artículo 20: Índice de Información clasificada y reservada Res. 3564	Los sujetos obligados deben mantener un Índice de Información Clasificada y Reservada que incluya:	0	Actualizar las tabas de retención documental para crear el listado de activos de información y comunicación y de datos abiertos ,	gerencia
74		- Sus denominaciones (clasificada o reservada)	0		
75	10.3	- La motivación de la clasificación de la información	0		
76		- La individualización del acto en que conste tal calificación	0		
77	Artículo 26: Respuesta a Solicitudes	Como sujeto obligado responde a las solicitudes de acceso a la información pública de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna, preferiblemente por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante	1	se evidencian repuestas por medio de correos electrónicos, y radicación de oficios de repuestas.	
			49%		


## 1) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el tercer cuatrimestre del año 2018, La Oficina de Control Interno de la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen" de Guamal – Magdalena, verificó la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, realizó el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan, estableciendo un buen nivel de avance de cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2018, Una vez observada la gestión institucional para el desarrollo de las actividades planeadas, la oficina de Control Interno recomienda medir la satisfacción de la comunidad, para tener un punto de partida en la mejora continua en los trámites y servicios a cargo de la entidad.

Cordialmente,


**MALVIS MUÑOZ NORALES**

Jefe Oficina de Control Interno ESE

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 14 de 21
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>		

# ANEXOS



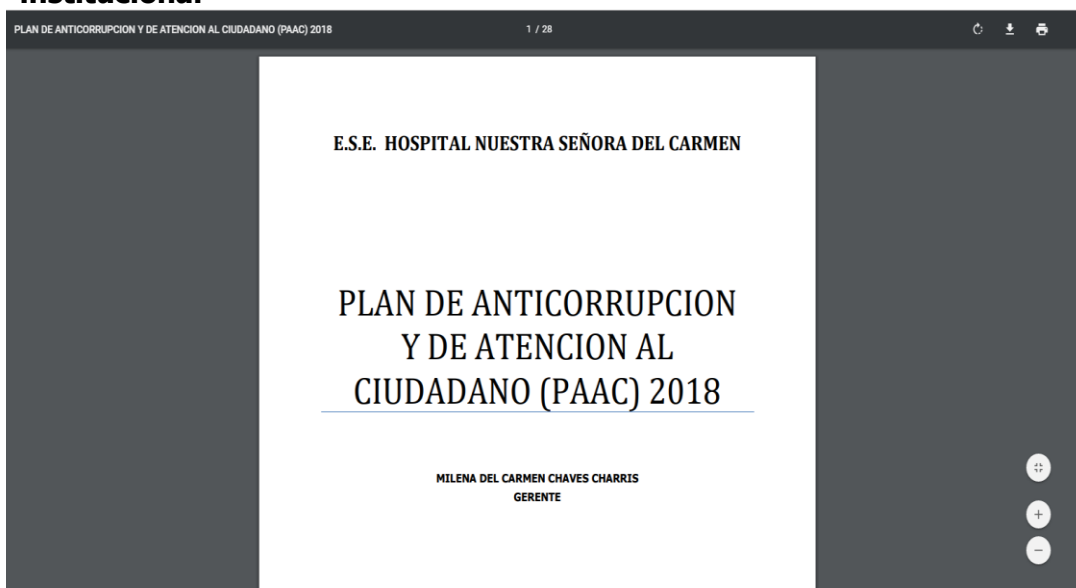
	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 15 de 21

## 1. Página institucional




The screenshot shows a web browser displaying the institutional website of E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen. The page features a navigation menu with options like 'Noticias y eventos', 'Documentos de Interés', 'Portafolio de servicios', and 'Correo interno'. A main banner image shows medical staff in an operating room. Below the banner, there is a 'Noticias' section with a sub-header 'Invitación Pública No. 02 DE 2014'. The main text of the notice reads: 'LA E.S.E. HOSPITAL "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" DE GUAMAL, MAGDALENA INVITA: A todos los interesados, personas naturales o jurídicas, que reúnan los requisitos mínimos exigidos y descritos a continuación, para que formulen y alleguen sus ofertas individuales, a fin de participar del presente proceso contractual.' Below this, there is a list of links to various institutional plans, including the 'PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2018'.


















## 2. Publicación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2018 en la página institucional




The screenshot shows the cover page of the 'PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC) 2018'. The page is titled 'E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN' at the top. The main title is 'PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC) 2018', which is underlined. At the bottom, the name and title of the manager are listed: 'MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS GERENTE'. The page is displayed in a viewer window with a dark background and navigation controls on the right side.

 <b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 16 de 21

### 3. Publicación en la página web de procedimientos para trámites y servicios

 <p style="text-align: center;"><b>CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO</b></p> <p><b>PARA SOLICITARLO NECESITA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar paz y salvo; carta de solicitud dirigida al jefe de facturación.</li> <li>2. Radicar documento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen Calle 10 Nº 5 esquina. En el área de Consulta externa de Lunes - Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:45 pm.</li> </ol> <p style="text-align: center;">★ Se obtiene en un (1) día hábil.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>1. PAZ Y SALVO</p> <p>2. TIPO DE SERVICIOS</p> </div>  </div>	 <p style="text-align: center;"><b>ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES CONDICIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.</li> <li>2. Encontrarse en una situación de salud que requiera atención inmediata.</li> </ol>  
<p style="text-align: center;"><b>Certificado de Paz y Salvo</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Atención inicial de Urgencias</b></p>
 <p style="text-align: center;"><b>TERAPIA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orden médica con la solicitud del tipo de terapia.</li> <li>2. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.</li> <li>3. Autorización de servicios por parte de la entidad promotora de salud - EPS del régimen subsidiado, en caso de ser necesario.</li> </ol> 	 <p style="text-align: center;"><b>DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Terapias</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Medicamentos y dispositivos médicos</b></p>
 <p style="text-align: center;"><b>CERTIFICADO DE DEFUNCION</b></p> <p><b>PARA SOLICITARLO NECESITA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de Faltado de Rofuberto. En paz</li> </ol> 	 <p style="text-align: center;"><b>Radiología e imágenes Diagnósticas</b></p> <p><b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orden médica con la solicitud del examen.</li> <li>2. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de</li> </ol> 
<p style="text-align: center;"><b>Certificados de defunción</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Radiologías imágenes diagnosticas</b></p>
 <p style="text-align: center;"><b>LABORATORIO CLÍNICO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.</li> <li>2. Remisión médica en la que se referencia los</li> </ol> 	 <p style="text-align: center;"><b>ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cedula de Ciudadanía, los menores de 18 años tarjeta de identidad y menores de 7 años registro civil de nacimiento.</li> <li>2. Orden médica y autorización de servicios, si es necesaria.</li> </ol> 
<p style="text-align: center;"><b>Laboratorio Clínico</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Asignación de citas</b></p>

 <p style="text-align: center;"><b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b></p>	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 17 de 21

## 4. Transparencia y Acceso a la Información Pública

Correo: gloria.esperanza.molina | Preguntas Frecuentes - Plan Anti- | Untitled | Untitled | Untitled | + - X

No es seguro | www.esehospitallguamaldalena.gov.co/documentos/transparencia/



### TALENTO HUMANO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- [Estructura Organizacional \(Organigrama\)](#)
- [Funciones y Deberes del hospital](#)
- [Ubicación dirección y teléfono de contacto](#)
- [Horarios de Atención al Público](#)
- [Directorio de Funcionarios y Contratistas](#)
- [Directorio Telefónico Institucional](#)

### PRESUPUESTO Y PLANES DE ACCIÓN

- [Presupuesto General Asignado](#)
- [Presupuesto Desagregado con Modificaciones](#)
- [Ejecución Presupuestal Histórica Anual](#)
- [Planes de Acción](#)

### PLAN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN

- [SECOOP \(Sistema Estatal de Contratación Pública\)](#)
- [Manual de Contratación](#)
- [Plan Anual de Adquisiciones](#)

### SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- [Informe de Gestión desagregado, artículo 74 ley 1474 DE 2011](#)
- [Informes de Control Interno](#)
- [Informes de Auditorías Internas](#)
- [Plan de Auditorías Internas](#)
- [Informes de Auditorías de Entes Externos](#)

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO

- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#)
- [Estrategia de Racionalización de Trámites](#)
- [Mapa de Riesgos de Corrupción](#)
- [Cronogramas de Actividades \(Estrategia Anti trámites y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano\)](#)
- [Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#)

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

- [PQRS en líneas](#)
- [Informes de PQRS](#)
- [Seguimiento a PQRS](#)

### TRÁMITES Y SERVICIOS

- [CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO](#)
- [ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS](#)
- [TERAPIAS](#)
- [MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS](#)
- [CERTIFICADOS DE DEFUNCION](#)
- [RADIOLOGIAS E IMAGENES DIAGNOSTICAS](#)
- [LABORATORIO CLINICO](#)
- [HISTORIA CLINICA](#)
- [ASIGNACION DE CITAS](#)

### FORMULACIÓN PARTICIPATIVA


- [Rendición de Cuentas](#)
- [Documentos en Consulta Ciudadana](#)
- [Encuestas y otros](#)

- [Trámites para asignación de citas, personal o telefónica, reclamos de laboratorios, atención en urgencias](#)
- [LEGISLACIÓN Y NORMAS \(NORMATIVIDAD\)](#)

### GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA


- [Registro de Activos de Información](#)
- [Índice de Información Clasificada y Reservada](#)
- [Esquema de Publicación de Información](#)

- [Acuerdos](#)
- [Decretos y Resoluciones](#)
- [Leyes](#)
- [MANUAL SIAU](#)
- [MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS](#)
- [MANUAL DE CONTRATACION 2013](#)
- [ESTATUTO DE CONTRATACION 2014](#)

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 18 de 21

## 5. Rendición de cuentas vigencia 2017

### Reporte programación y fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas del año 2017 en Súper Salud



**MODULO DE RENDICION DE CUENTAS**

**Insertar o Modificar Datos Rendición de Cuentas**

ID: 10564

Fecha Programada: 09/06/2018 28

Hora: Hora: 08 Minutos: 00

Dirección: Aula Máxima del I.E.D Bienvenido Rodriguez

Departamento: MAGDALENA

Ciudad: GUAMAL

Responsable Información: MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS

Telefonos Información: 3004679906

Cargar Acta Audiencia: [Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado

### Publicación en la página institucional de la Convocatoria y programación de la audiencia pública de rendición de cuentas año 2017.



**CONVOCATORIAS**

- CONVOCATORIA ELECCION DE LOS REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS DE LA COMISION DE PERSONAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA PARA EL PERIODO 2018 - 2020.
- CONVOCATORIA PARA EL NOMBRAMIENTO DEL JEFE DE CONTROL INTERNO DE LA E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA, PERIODO 2018-2021
- CONTRATOS DE LA VIGENCIA 2015

**COMITÉS**

La resolución 3317 de 2012 reglamenta la elección y funcionamiento de los comités territoriales de discapacidad establecidos en la ley 1145 de 2007, y los define como los niveles intermedios de concertación, asesoría, consolidación y seguimiento de la política pública de discapacidad. [Mas información](#)

**CONOZCA LAS PRIMERAS REDES INTEGRADAS DE SALUD, QUE IMPULSA EL MINISTERIO CON LA ESTRATEGIA DE APS**

[Señor lector - Le recomendamos leer este documento.](#)

**Sitios de Interés**

- >> Unicef
- >> Ministerio de Salud
- >> Gobernación del Magdalena
- >> Instituto Nacional de Salud
- >> Alcaldía de Guamal
- >> Organización Mundial de la Salud




HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN		VERSION:	01
------------------------------------	--	----------	----


Hospital Nuestra Señora x Untitled x		17
esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/		002
Aplicaciones Bookmarks Otros marcadores		21

"Gestión Integral para una atención humanizada y segura"



**Rendición de CUENTAS**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN"  
GUAMAL, MAGDALENA - VIGENCIA 2017




**JUNIO 09 DE 2018**  
**HORA: 9:00 A.M**

**Aula Máxima de la Sede Principal de la Institución Educativa Departamental "Bienvenido Rodríguez" Guamal - Magdalena**

[CONVOCATORIA AUDIENCIA PUBLICA RENDICION DE CUENTAS E.S.E AÑO 2017](#)  
[FORMATO PARA FORMULAR PREGUNTAS E INQUIETUDES](#)  
[METODOLOGIA REGLAMENTADA POR LA E.S.E. "HNSC" PARA LA PROGRAMACION Y DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PUBLICA PARA RENDICION DE CUENTAS AÑO 2017](#)



	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 20 de 21

## 6. Mecanismo de Atención al Ciudadano

ADECUACION DEL ESPACIO FISICO DE LA OFICINA SIAUANTES / DESPUES



BUZONE DE PQRS INSTALADOS EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCION



ANEXO 1: FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS A TRAVES DE LOS BUZONES DE PQRS.

ANEXO 3 FORMATO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DE FORMA VERBAL.



**FORMATO PARA LA RECEPCION DE PQRS VERBALES**

DATOS PERSONALES										FECHA: <u>DD/MM/AAAA</u>	
NOMBRE		EDAD		SEXO		E		M			
IDENTIFICACION	CC	TI	NC	PROCEDENCIA	U	R					
CELULAR	DIRECCION			EPS							
EMAIL	PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD			SI	NO						
VT. DE VIOLENCIA	SI	NO	ETNIA	INDIGENA	AFRO	PALENC	RACIAL	NINGUNO			
SERVICIO EN QUE SE GENERO SU INCONFORMIDAD											
Consulta Medicina General	Laboratorio Clínica	Servicio Higiene Oral									
Consulta por Odontología	Vacunación - PAI	Servicio de Urgencias									
Crecimiento y Desarrollo	Admisión - asignación de Citas	Servicio de Hospitalización									
Consulta por Fisioterapia	Toma de Citología Cervicouterinas	Transporte emergencia Blanca (TAB)									
Ecografías	Toma de Rayos X	Control prenatal									
Consulta por enfermería	Consulta por Planificación Familiar	Otro		Cual:							
TIPO DE SOLICITUD											
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	OTRA							
DESCRIPCION DE LOS HECHOS											



Estimado usuario su opinión es muy importante para nosotros, contribuye al mejoramiento de la prestación de nuestros servicios. Por favor diligencie de manera clara y objetiva el siguiente formulario para darle una mejor respuesta a sus comentarios. Gracias.

**FORMATO PARA LA RECEPCION DE PQRS VERBALES**

DATOS PERSONALES										FECHA: <u>DD/MM/AAAA</u>	
NOMBRE		EDAD		SEXO		E		M			
IDENTIFICACION	CC	TI	NC	PROCEDENCIA	U	R					
CELULAR	DIRECCION			EPS							
EMAIL	PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD			SI	NO						
VT. DE VIOLENCIA	SI	NO	ETNIA	INDIGENA	AFRO	PALENC	RACIAL	NINGUNO			
SERVICIO EN QUE SE GENERO SU INCONFORMIDAD											
Consulta Medicina General	Laboratorio Clínica	Servicio Higiene Oral									
Consulta por Odontología	Vacunación - PAI	Servicio de Urgencias									
Crecimiento y Desarrollo	Admisión - asignación de Citas	Servicio de Hospitalización									
Consulta por Fisioterapia	Toma de Citología Cervicouterinas	Ambulancia - TAB									
Ecografías	Toma de Rayos X	Promoción y Prevención									
Consulta por enfermería	Consulta por Planificación Familiar	Otro		Cual:							
TIPO DE SOLICITUD											
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FRUSTRACION	OTRA						
DESCRIPCION DE LOS HECHOS											


ANEXO 1: FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO



**ENCUESTA DE SATISFACCION**  
Estimado usuario su opinión es muy importante para nosotros, contribuye al mejoramiento de la prestación de nuestros servicios. Por favor diligencie de manera clara y objetiva el siguiente formulario.

DATOS PERSONALES										FECHA: <u>DD/MM/AAAA</u>	
NOMBRE		EDAD		SEXO		E		M			
IDENTIFICACION	CC	TI	NC	PROCEDENCIA	U	R					
CELULAR	DIRECCION			EPS							
EMAIL	PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD			SI	NO						
VT. DE VIOLENCIA	SI	NO	ETNIA	INDIGENA	AFRO	PALENC	RACIAL	NINGUNO			
SERVICIO A EVALUAR											
Consulta Medicina General	Laboratorio Clínica	Servicio Higiene Oral									
Consulta por Odontología	Vacunación - PAI	Servicio de Urgencias									
Crecimiento y Desarrollo	Admisión - asignación de Citas	Servicio de Hospitalización									
Consulta por Fisioterapia	Toma de Citología Cervicouterinas	Transporte emergencia Blanca (TAB)									
Ecografías	Toma de Rayos X	Control prenatal									
Consulta por enfermería	Consulta por Planificación Familiar	Otro		Cual:							
MOP BUENO											
	5	4	3	2	1						
ASPECTO											
Información										0 min - 15 min	
Interés por parte del profesional tratante por su necesidad/emergencia										15 min - 30 min	
Instalaciones, infraestructura física, orden y aseo del área de prestación del servicio.										30 min - 45 min	
El tiempo de espera según la hora de consulta asignada										45 min - 60 min	
SATISFACCION GLOBAL											
Como califica los servicios recibidos a través de la E.S.E.											
Definitivamente SI											
Definitivamente NO											
Probablemente SI											
Probablemente NO											
No recomendaría a sus familiares y amigos esta E.S.E.											
Definitivamente SI											
Definitivamente NO											



	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	12-SEP-2017
<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCION 2018</b></p>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 21 de 21



APERTURA DE LOS BUZONES DE PQRS EN COMPAÑÍA DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS

