



SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024

**ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
GUAMAL MAGDALENA**



Nilton M. Perez Lozano
Jefe Control Interno

SEPTIEMBRE 2024

OFICINA CONTROL INTERNO ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

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 2024, adelantó las siguientes actividades:

Se verificó en la página web Institucional, la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,



E.S.E HOSPITAL

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL, MAGDALENA

VIGENCIA		2024																
OBJETIVO DEL PLAN		DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, GUAMAL ,MAGDALENA.																
No.	Componente	Subcomponente	Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Indicadores o medios de verificación de cumplimiento	Responsable de ejecución	
1	1. ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración de Riesgo	Actualización y despliegue de la política de administración de riesgos incluyendo los lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción y aprobarla mediante resolución													Política revisada, actualizada y publicada.	Profesional universitario con funciones asignadas de planeación o quien haga sus veces	
		Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción, opacidad y fraude.														Matriz de riesgos actualizada	oficina control interno y líderes de procesos
		Consulta y divulgación	Despliegue de la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la ESE y publicación en la pagina web institucional.														1.(Número de capacitaciones realizadas /número de capacitaciones programadas)* 100 2.capture de la	oficina control interno y profesional de comunicación
		Monitoreo, revisión y Seguimiento	Monitoreo y reporte de los riesgos de corrupción materializados														(riesgos de corrupción materializados/riesgos de corrupción identificados)* 100	líderes de procesos
		Identificación de Trámites	1.Realizar una mesa de trabajo entre los responsables de los tramites misionales, con el fin de revisar su pertinencia y ajustar si es necesario.													Acta de reunión	planeación o quien hace sus veces, apoyo sistemas de información, siau, asesor en comunicaciones	
		(Inventario)	2.Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés y a través de la página														Publicaciones,	siau, asesor en comunicaciones

anticorrupción ese guamal 2024

+

◀ ▶



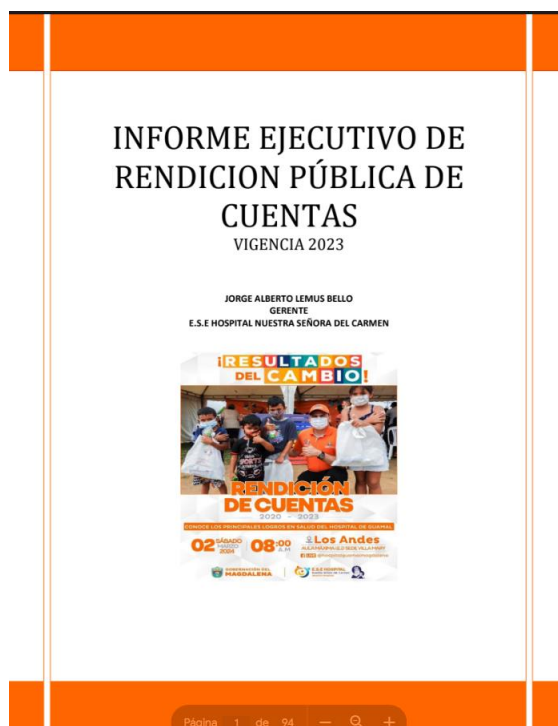
Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en el Plan, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas en el monitoreo para el primer cuatrimestre. Se realizaron sugerencias y recomendaciones:

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA E.S.E. AÑO 2024

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 2023, 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 2023.

El informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página web institucional de la entidad en el sitio:

<https://drive.google.com/file/d/14gY598y1iG5H66L7uqZ-f6sYDzXSOAE6/view>



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 2024

Durante el segundo trimestre, se presentaron un total 10 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.

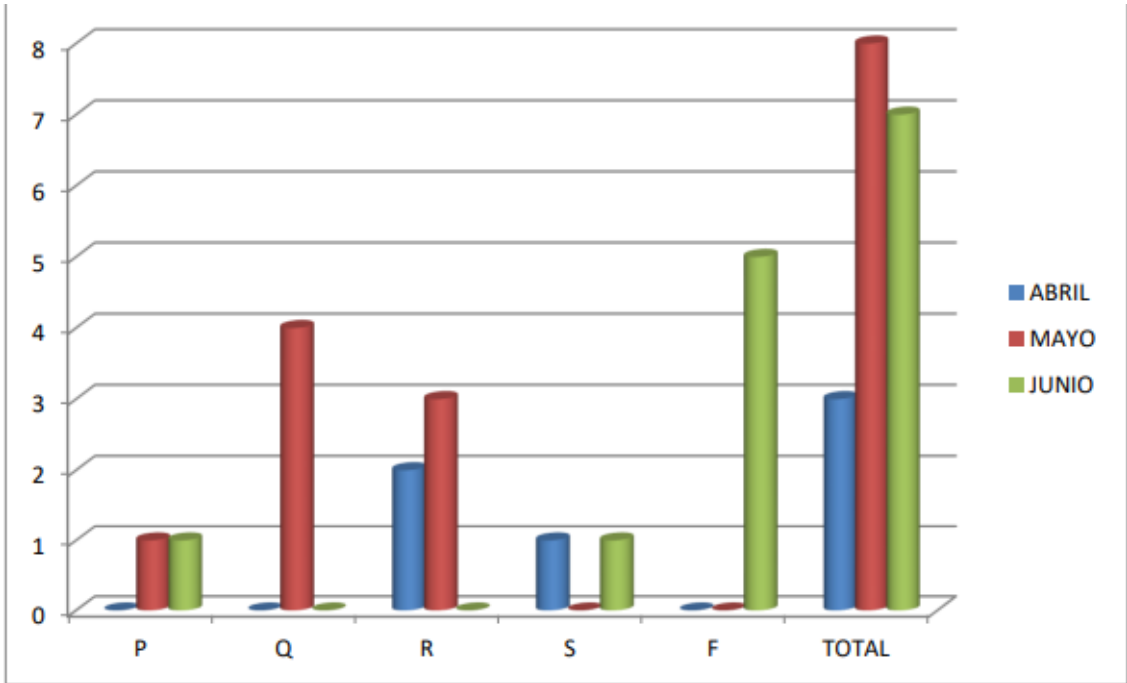
CONCLUSIÓN

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

RELACIÓN 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 2024.

1. Tienen carnet de embarazada

Carnet de embarazada	Si	No
Nueva EPS	30	1
Mutual Ser	8	2
Coosalud	11	2
Cajacopi	18	1
Salud Total	9	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: 81982234-6

VERBORIO:
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
LUGAR:
PÁGINA:

ID:
FECHA DE ENTREGA:
OTRO COMENTARIO:
PÁGINA 2 DE 2

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
ATENCIÓN 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	<i>Amado Segundo Guerra</i>
Yeraldin Rangel Hernández	1085173154	Mutual Ser P.U. de apoyo SIAU E.S.E. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



10

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 2024, 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.

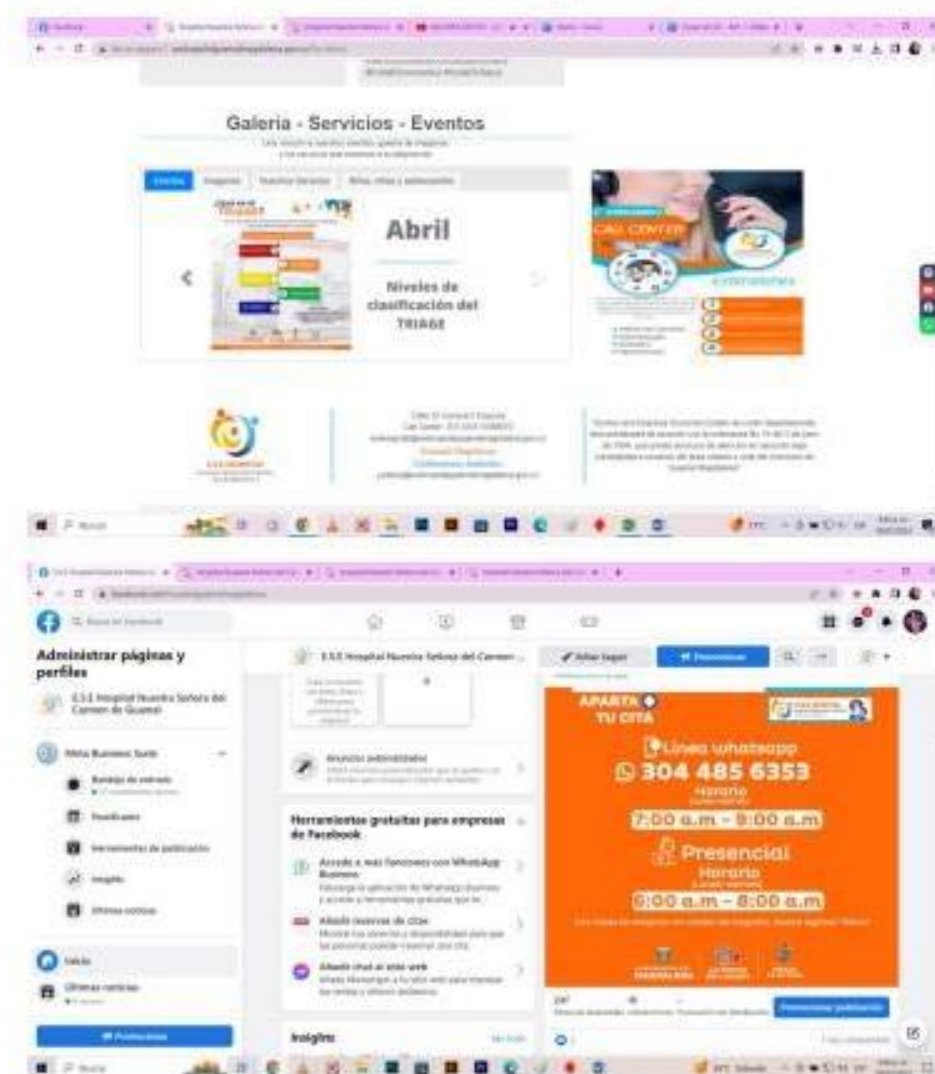


En la actualización y difusión de la información de los diferentes hechos y acontecimientos noticiosos dados en la institución, se ha logrado a través de la generación de contenido multimedia, audiovisual, fotográfico, flyer y cuñas publicitarias, publicados y dados a conocer a través de todas las plataformas 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 nNuetsra 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-junio2023%20-%20PRENSA-NILTON%20(2).pdf

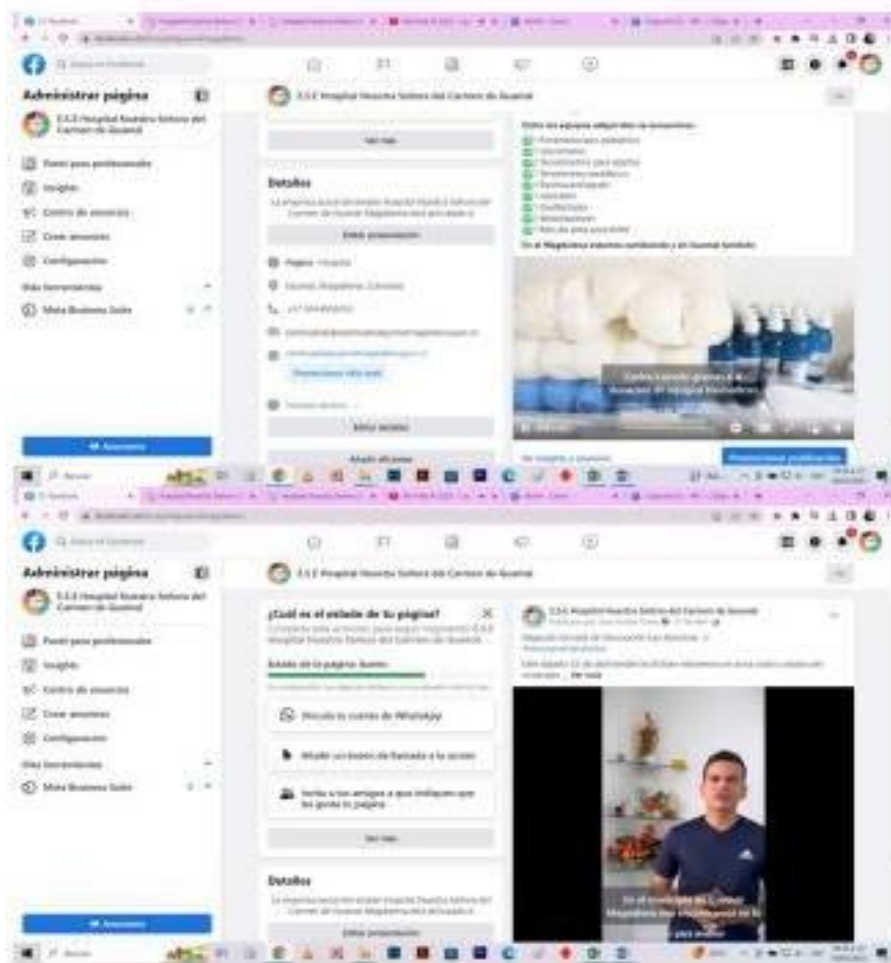




- Criterio diferencial de accesibilidad

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-junio2023%20-%20PRENSA-NILTON%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/informe%20PAYAC%20abril-junio2023%20-%20PRENSA-NILTON%20(2).pdf)

NILTON MAURICIO PEREZ LOZANO

Jefe Oficina Control Interno ESE

