

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO	Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA	Versión	
		Vigencia	2024

Jefe de Control Interno	ALEX GIRALDO M	PERIODO EVALUADO: ABR-JUN 2024
La Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Padre Clemente Giraldo de Granada - Antioquia, se permite realizar evaluación y verificación de los mecanismos de participación Ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal que diseñe la entidad.		

PRESENTACIÓN

En el marco de la ley 87 de 1983, es función de la oficina de control interno evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.

1. Igualmente, de acuerdo con lo consagrado en la ley 1474 de 2011 “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la un informe semestral del particular”
2. Por medio de este documento y en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe del primer trimestre de 2020 a partir de la información que se recaudó, analizó y comparó dentro del seguimiento realizado al componente de servicio al ciudadano inmerso en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y a la información relevante sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
3. El artículo 76 de la ley 1474 de 2011 establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la entidad.
4. Por su parte el decreto nacional 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, establece en su artículo 5° las actividades de evaluación y seguimiento a cargo de las oficinas de control interno de gestión de las entidades públicas.

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene por propósito evidenciar el estado actual de la estrategia “**MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**” inmerso en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la información sobre PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS bajo la óptica de las leyes 1474,1437 de 2011 y el decreto 2641 de 2012

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO	Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA	Versión	
		Vigencia	2024

En ejecución de la misma se revisaron las actividades de ABRIL a JUNIO de 2024, desarrollando los 14 (catorce) componentes o actividades que conforman los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

También evaluar la estructura administrativa y dirección estratégica con el fin de:

- I. Fortalecimiento de los canales de atención
- II. Talento humano
- III. Normativo y procedimental
- IV. Relacionamiento con el ciudadano

DOCUMENTACIÓN

El seguimiento al estado actual de la estrategia de atención al ciudadano y de las PQRS se estableció a partir de la revisión de la documentación que a continuación se relaciona:

- Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Cumplimiento ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública, ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios
- Guía metodológica para la gestión de las manifestaciones de los usuarios.
- Encuestas de satisfacción por servicio.
- Declaración de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias
- Formatos diligenciados de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (ABR - JUN 2024)
- Ficha técnica de indicadores tiempo de respuesta para quejas y reclamos y vulneración de derechos de los usuarios
- Indicador de satisfacción global por servicios y resultados consolidados.

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO	Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA	Versión	
		Vigencia	2024

ESTADO ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El gobierno nacional expidió el Decreto N°1499 de septiembre 11 de 2017, mediante el cual se actualiza el nuevo modelo integrado de planeación y gestión MIPG, herramienta de gestión en el que concurren 16 políticas y 10 entidades del orden nacional para el mejoramiento de la gestión administrativa.

En una de las políticas se ubica información y transparencia en la gestión

La nueva gerencia en aras de la transparencia en los procesos y los recursos tiene visualizado fortalecer la página web corporativa, como fuente de acceso a la información institucional que aporte a disminuir las barreras con el ciudadano.

Se revisa el portal web, se encuentra en actualización pero esta funcional, se hizo prueba de diligenciamiento de PQRS a nombre de Alex en el primer semestre para verificar el tiempo de respuesta y poder saber quién es la persona encargada de dar trámite a todo las manifestaciones que llegan a través de esta página, pero este es el momento que no se ha tenido respuesta de la solicitud.

los espacios comunes deben tener activa información institucional e información de interés para los usuarios, también aprovechar los medios tecnológicos como apoyo en la estrategia de divulgación.

2. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN.

sigue la situación donde se solicitó tener una herramienta donde se pueda tramitar los tiempos y llevar la trazabilidad de las PQRS, actualmente lo están realizando de forma manual.

3. TALENTO HUMANO

En la actualidad la encargada del SIAU es la jefe de enfermería Shirley.

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO		Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA		Versión	
			Vigencia	2024

Se recomienda desarrollar el programa de incentivos a los empleados, para que de esta forma puedan motivarse a prestar un excelente servicio y así poder elevar los niveles de satisfacción en los usuarios que visitan la E.S.E

4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Existe guía metodológica para la gestión de las manifestaciones donde se debe llevar una trazabilidad a través de hojas de cálculo y que permita realizar comparaciones por periodo, servicio, profesionales, clasificaciones de las PQRS y poder tomar decisiones acertadas que mejoren cada día los procesos.

5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Con el nuevo modelo de planeación y gestión MIPG, es necesario que la E.S.E diseñe su modelo de comunicaciones donde incorpore el trato de datos personales, donde adopten las guías del MINTIC y todo lo relacionado con gobierno digital y en especial las disposiciones de la ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario N° 103 de 2015

Se recomienda que a través de la página institucional, blog, redes sociales o cualquier medio de difusión, fomentar los programas que actualmente la institución preste, los deberes y derechos de los usuarios y todo aquello que la población necesite estar informada.

Se recomienda intensificar el canal de información con la asociación de usuarios, presentar informes de PQRS y hacerlos partícipes de la planeación estratégica de la E.S.E.

Se recomienda poner en marcha con la página web el trámite de las PQRS y motivar la interacción con los usuarios de este medio de comunicación.

La oficina de atención al usuario se encuentra disponible en el horario de atención administrativa que tiene la E.S.E

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO	Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA	Versión	
		Vigencia	2024

INFORME DE GESTIÓN SIAU

Segundo Trimestre 2024

La E.S.E Hospital Padre Clemente Giraldo a través de la Oficina de Atención al Usuario SIAU, Presenta el siguiente consolidado:

La Institución cuenta con 4 Buzones de Sugerencias ubicados en el área de

- Urgencias
- hospitalización
- consulta ext
- odontología

TOTAL NÚMERO DE PQRS DEL TRIMESTRE POR SERVICIO

Quejas Sugerencias, felicitaciones, Reclamos dirigidas a las dependencias
Total: 14

DEPENDENCIA	QUEJA	MANIFESTACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIONES	RECLAMOS
Urgencias y hospitalización	5		1	1	
farmacia	1				
consulta ext	14				
odontología y vacunación	1			1	
TOTAL	21		1	2	

Con respuesta al usuario	15 días	100%
Respuesta al usuario antes de 15 días	15 días	100%
TOTAL PORCENTAJE	100%	100%

	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO	Código	INF - CI
	INFORME CONTROL INTERNO E.S.E. HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO GRANADA – ANTIOQUIA	Versión	
		Vigencia	2024

ASPECTOS A MEJORAR DE ACUERDO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

persisten las mismas situaciones en las quejas y los aspectos que más relacionan en las manifestaciones recibidas son por la demora que se presenta en el servicio de urgencias; para mejorar esto se sugiere capacitar al personal que atiende en este servicio con el fin de que comuniquen a los usuarios que solicitan atención, las causas por las cuales se puede retardar el servicio, intentando así concientizar a las personas que este servicio tiene características especiales para su ingreso (triage), al igual que para los otros servicios administrativos

REUNIONES COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN.

para el segundo trimestre se han realizado 2 reuniones de asociación de usuarios, cada una mensual, con el fin de analizar las situaciones misionales y de prestación de servicio de la E.S.E

REUNIONES COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA INSTITUCIÓN.

En la actualidad se colocó en marcha el comité de ética hospitalaria.

PLAN DE MEJORA:

ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
se solicita subir a la página web institucional el plan anticorrupción 2024	asesor comunicaciones	
se solicita un espacio activo y de fácil acceso para las PQRS en la página web	asesor sistemas página web	
página web actualizada y redes sociales	asesor comunicaciones	

Atentamente,

ALEX GIRALDO MONTOYA

Jefe de control interno se envía copia de informe al correo subgerenteadmhpcg@gmail.com
gerentehpcg@gmail.com