

Granada, Enero 9 de 2018

Doctor

VICTOR RAÚL HOYOS HOYOS

E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo

Gerente

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2018.

OBJETIVO: Verificar el estado de cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a Diciembre 31 de 2018.

ALCANCE: Abarca la verificación de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a Diciembre 31 de 2018.

METODOLOGÍA:

Realización de entrevista con los responsables de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido para la vigencia 2018.

Verificación de evidencias que soportan la ejecución de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido para la vigencia 2018.

RESULTADOS:

Se presenta un cumplimiento del 68% de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a Diciembre 31 de 2018.

Las actividades que lograron el cumplimiento corresponden a:

- Documentar los estudios previos bajo unos criterios establecidos que estructuren su formulación de acuerdo a lo definido en el Manual de Contratación y el Estatuto de Contratación.
- Documentar el Manual de Supervisión e Interventoría con base en los criterios del estatuto y manual de contratación.
- Fomentar el uso de los buzones de sugerencias y página web a través de carteleras institucionales.
- Documentar un plan de mejoramiento para la implementación del Programa de Gestión Documental de acuerdo a los lineamientos definidos en la normatividad.
- Asignar un funcionario que lidere la implementación del Programa de Gestión Documental.
- Programar en el plan de capacitación, un (1) tema relacionado con normatividad aplicable al sector de la salud.
- Realizar una capacitación al personal que participa en el proceso de presupuesto sobre el manejo de éste.

- Documentar el plan de comunicación para la vigencia 2018.
- Realizar rendición de cuentas programada desde la institución.
- Reportar a la Supersalud la programación de rendición de cuentas y los resultados de su ejecución de acuerdo a los lineamientos normativos.
- Continuar con la realización de reuniones de personal.
- Publicar en la página web y carteleras institucionales los servicios con base en la actualización del certificado de renovación de habilitación.
- Documentar y socializar una política de protección de los datos personales.
- Socializar a los funcionarios de la E.S.E. la política de buen trato y publicarla en la página web.
- Socializar los deberes y derechos de los usuarios a través de página web, cartelera, volantes, etc.
- Medir y analizar los indicadores de oportunidad que se tienen establecidos en la institución y definidos por la normatividad que permiten medir los tiempos de entrega del servicio.
- Publicar en todos los servicios: Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, en tamaño que facilite la visibilidad.
- Implementar la no realización de cobro por la entrega de documentos correspondientes a copia de la historia clínica.
- Socializar el código de ética a los funcionarios.
- Firmar acta de compromiso con la aplicación del Código de Ética por parte de los funcionarios.
- Programar capacitaciones y sensibilizaciones enfocadas a la atención al usuario, incluyendo temas dentro del plan de capacitación institucional tales como: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. Se realizó capacitación sobre humanización y calidad en el servicio en el tercer trimestre.
- Elaborar certificados de reconocimiento a los servidores públicos por su atención al usuario dentro de las actividades de bienestar social.

A Diciembre 31 de 2018, quedaron en proceso de implementación las actividades correspondientes a:

- Publicar información sobre los requisitos del trámite de solicitud de la historia en sitio web, con la respectiva publicación de los formatos para los usuarios agilizar la realización de éste.
- Socializar el trámite de solicitud de acceso a la historia clínica.
- Socializar el trámite de transcripción de formulas incluyendo la programación de horas específicas para la realización de éstas.
- Realizar la publicación de los trámites en página web.
- Realizar la medición del indicador para evaluar el desempeño de los canales de comunicación.
- Revisar la información que se encuentra pendiente por publicar en página web y realizar la publicación de ésta con base en los lineamientos de la ley Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015 (ver diagnóstico de transparencia y acceso a la información realizado en 2018 en la E.S.E.).

No se logro el cumplimiento a Diciembre 31 de 2018 de las siguientes actividades:

- Incluir dentro del Plan de Capacitación un tema relacionado con la contratación en el sector público.
- Disponer de formulario electrónico en sitio web de la ESE para solicitar citas para consulta médica y odontológica.
- Operativizar el Comité de Ética.
- Realizar la medición de la satisfacción de los trámites cuando estos sean implementados.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico) para la asignación de citas.
- Realizar capacitación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Publicar en la página web los requisitos para el acceso a los servicios brindando indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Finalizar la revisión y ajuste al Manual de atención al usuario e incluir protocolo de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES:

- Publicar los resultados de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con corte a Diciembre 31 de 2018 en la página web de la Institución.
- Socializar los resultados del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en Comité donde participen los líderes de procesos.
- Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2019.
- Revisar los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2018, con el fin de incluir dentro del correspondiente a la vigencia 2019, aquellas que se consideren importantes de continuar con su implementación.
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, antes del 31 de Enero de 2019 en la página web de la E.S.E.

Atentamente,



ADRIANA MARÍA PÉREZ ZULEA
Asesora de Control Interno
A.C. Auditoría y Consultoría S.A.S.