



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual fue reglamentado por el Decreto 2671 de 2012, la Oficina de Control Interno del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E., se permite presentar el seguimiento realizado a las actividades descritas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de junio de 2015.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está integrado por cuatro (4) componentes:

1. Estrategia Anti trámite
2. Rendición de Cuentas
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Mapa de Riesgos de Corrupción

El Hospital diseño un Plan que contiene cada uno de estos componentes, donde se definieron actividades para dar cumplimiento a cada uno de ellos. De acuerdo a la evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, se pudo verificar lo siguiente.

ANTITRÁMITE

A través de jornadas de capacitación efectuadas los días 8 y 9 de abril de 2015, dirigida a los colaboradores del Hospital que tienen responsabilidad en el reporte y manejo del Sistema de Información SIHOS, se brindó reforzamiento de conocimientos según los distintos roles, de igual manera se resolvieron inquietudes y se recogieron los motivos de fallas para gestionarla con la empresa desarrolladora del software, de esta manera poder efectuar los ajustes que se requieran. Dicha actividad se realizó con el fin de optimizar su utilización y como soporte se generó acta No. 09 de 2015 de Sistemas de Información que reposa en la oficina de informática, donde se especifican los compromisos y sus respectivos responsables.

Posterior a la capacitación, Tecnología Sinergia S.A.S, como firma desarrolladora del SIHOS, brindo soportes de acuerdo a los compromisos adquiridos y el resultado consta en acta de fecha 15/04/2015, 16/04/2015, 08/05/2015, 11/06/2015 y 12/06/2015, efectuando mejoras al Sistema de Información, con el propósito de contar con información completa, confiable y oportuna, de esta manera poder resolver oportunamente trámites como: solicitud de historias clínicas, asignación de citas, entre otros, así mismo, poder brindar servicios de salud mental basado en los registros que muestran la trazabilidad del tratamiento. Así mismo, se evidenció documento de aceptación y validación de entregas de fecha 11/06/2015 donde se relaciona cada uno de los requerimientos, aceptación, nombre, cargo y firma del usuario validador, observaciones y tipo de entrega.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



En cuanto a la viabilidad de asignación de citas en línea, se determinó que por el momento no era posible habilitar éste mecanismo debido a que la agenda se llena rápidamente y por el tipo de población no todos los pacientes tienen acceso a internet; se decidió habilitar dentro de la página web del Hospital un link denominado “Solicitud de Citas” en la pestaña “Trámites”, donde solo como mecanismo de recepción de la solicitud se debe diligenciar datos como: Nombre y Apellidos, No. de Documento de Identidad, Tipo de Cita (primera vez; control), Especialidad (Consulta externa por psiquiatría; Terapia ocupacional; Psicología), EPS, Teléfono, Correo Electrónico. Ésta información se direcciona al correo al **citas@hegranjalerida.org**, la funcionaria encargada verifica y analiza la información, consulta la disponibilidad y procede a dar respuesta por teléfono o correo electrónico. Cuando se procede a realizar el registro de la cita en el SIHOS, éste despliega una lista de opciones para elegir el mecanismo de asignación (personal, web, telefónico, No Aplica; no obstante, se selecciona alguno de ellos según corresponda el caso, el Sistema no lo guarda, por tanto, dificulta obtener estadísticas sobre las citas que fueron asignadas y fueron solicitadas a través de página web, solo se cuenta con la cantidad de solicitudes que se recibieron por página web.

Mes	Solicitudes Recepcionadas Por Página Web
Abril	6
Mayo	6
Junio	4

En relación a la implementación de un mecanismo tecnológico para la administración de correspondencia para contar con trazabilidad y optimizar los tiempos de respuestas, al cierre del primer semestre no se había tomado decisión al respecto.

RENDICIÓN DE CUENTAS

En cuanto a las reuniones informativas trimestrales con la asociación de usuarios y funcionarios que se programaron en el Plan, las cuales tienen el propósito de informar los avances en la gestión, se evidenció que con la asociación de usuario, durante el primer semestre del 2015, se adelantó tres reuniones como consta en actas, sin embargo, solo en 2 de ellas realizadas el 04/02/15 y 16/04/15, se les brindó información sobre el Hospital, la otra corresponde a temas específicos de la asociación como la elección del representante; en cuanto a los funcionarios, la Gerente continuamente se reúne con gran parte del equipo de trabajo donde no solo se socializa sino también se analiza el resultado; no obstante, falta más despliegue a todo el personal de la institución.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



**HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E
LERIDA – TOLIMA
NIT. 800116719-8**

En relación a la elaboración y presentación del informe de gestión de forma trimestral a la Junta Directiva, se evidenció Acta No. 003 del 18/03/2015 en la cual se rindió informe sobre la gestión con corte a diciembre de 2014; en Acta No. 004 del 19/05/2015 se expuso informe ejecutivo de gestión con corte a 31 de marzo de 2015. Cumpliendo lo programado en el plan.

En Cuanto a la presentación del informe anual de gestión a la Asamblea Departamental, la Gerente del Hospital efectuó dicha sustentación, cumpliendo con la actividad programada.

En cuanto al acto de audiencia pública sobre la gestión de la vigencia 2014, se preparó y entre el 13 y 17 de abril de 2015, se convocó a través de invitación personalizada a las organizaciones sociales, instancias de participación ciudadana, entidades públicas y colaboradores del Hospital, además, para brindar una mayor amplitud también se divulgó a través de la página web de la institución, redes sociales, volantes informativos y perifoneo invitando a la comunidad en general. Así mismo, se promovió mediante la página Web, redes sociales y directamente en la gerencia del Hospital, la inscripción de preguntas comentarios y temas que la comunidad o los interesados quisieran incluir en la audiencia, concediendo un plazo para su recepción, el 24 de abril de 2015.

EL HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E. DE LÉRIDA - HEGI

Tiene en gusto de invitarles a la:

**AUDIENCIA PÚBLICA
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA FISCAL 2014**

**Lugar : Auditorio UNIMINUTO - Lérída (Tol.)
Fecha : Martes 28 de abril de 2015
Hora : 2:00pm**

Logos: Gobierno del Tolima, UNIDOS POR LA GRANDEZA DE TOLIMA, CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, and another organization.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E
LERIDA – TOLIMA
NIT. 800116719-8



Hospital Especializado Granja Integral

22 de abril -

INFORME AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA FISCAL 2014 HEGI

Ya se encuentra disponible en la página web del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. de Lérica, el informe Audiencia Pública Rendición de Cuentas de la vigencia fiscal 2014 que se llevará a cabo el próximo martes 28 de abril a las 2:00pm en el auditorio de la Universidad UNIMINUTO en el municipio de Lérica. <http://bit.ly/1DvrJMj>



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E
LERIDA – TOLIMA
NIT. 800116719-8

Formato para la presentación de preguntas y/o propuestas

AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE RENDICIÓN DE CUENTAS HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E DE LERIDA TOLIMA

Lugar: Gerencia del Hospital Especializado Granja Integral

Fecha: 27 de Abril de 2015

Recomendación: Es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar estén relacionados con los temas definidos para la Audiencia Pública.

I. Datos generales del solicitante

Lugar y fecha _____

Nombres y Apellidos _____

Dirección de correspondencia _____

Teléfono _____

Correo electrónico _____

Marque con una X, según el caso:

Actúa en forma personal Actúa en representación de una organización

Fuiste? _____

II. Propuesta

Describe por favor la propuesta, recomendación, observación, pregunta o sugerencia sobre la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

III. Documentos que adjunta

1. _____

2. _____

3. _____

FIRMA _____

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: TOL-CC-010
Versión: 01
Fecha aprobación: 17/01/2010

Avenida Vía Iguacitos Km 1 Lérica, Tolima
Teléfonos: (8) 2890526-2890803-2890650 Fax: 2890634
www.hegranjalerida.org

Página 1 de 1

El 28 de abril de 2015 con una duración de tres (3) horas en el Auditorio de la Universidad Minuto de Dios de Lérica (Tolima), se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas respecto a la vigencia 2014, cuyo orden del día fue: 1. Himnos; 2. Instalación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Presentación de la Mesa Principal, Por Parte del Ingeniero Gustavo Triana; 3.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



Exposición del Reglamento de la Audiencia Pública por Parte de la Ing. Magda Yurany Trilleras, Jefe Oficina de Control Interno; 4. Exposición del Informe de Gestión a Cargo de la Dra. Yasmith de los Rios Bermúdez; 5. Recepción de Preguntas o Propuestas; 6. Respuesta a las Preguntas Inscritas para la Audiencia; 7. Lectura de Conclusiones por Parte de la Ing. Magda Yurany Trilleras Yara; 8. Encuesta de Evaluación y Cierre de la Audiencia. Su desarrollo fue descrito en el Acta No. 01 de 2015 “AUDIENCIA PÚBLICA RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2014 HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL LERIDA - TOLIMA”.

El 29 de abril de 2015, se procedió a evaluar el acto de audiencia pública sobre la gestión de la vigencia 2014, tabulando el resultado de la encuesta que contenía ocho (8) preguntas; posteriormente, se publicó el resultado en la página web.

En cuanto a la publicación trimestral de un boletín de gestión del HEGI, se evidenció que durante el primer semestre de 2015, no se generó boletín, por tanto, no se cumplió con lo programado en el Plan.

ATENCIÓN AL USUARIO

En el primer semestre de 2015 la Oficina de Control Interno realizó una verificación del procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, generando un informe que fue remitido en el mes de mayo tanto a la Oficina de Atención al Usuario como responsable de su ejecución, como a la Gerencia para su conocimiento y respectivo seguimiento a las oportunidades de mejoras; cuyo objeto fue verificar el cumplimiento del procedimiento y normas vigentes relacionadas con la atención de las quejas, sugerencias y reclamos formulada por los ciudadanos frente a la misionalidad del Hospital Especializado Granja Integral. Allí se recomendó ajustar el procedimiento, sin embargo, al cierre del semestre no había sido aprobada su modificación.

Durante el primer semestre se evidenció soporte de 5 aperturas (13/02/2015, 29/04/2015, Mayo/2015, 12/06/2015 y 23/06/2015), evidenciando la falta de aplicación en una periodicidad establecida. No obstante, en el Plan se programaron aperturas semanales donde se invitara a la asociación de usuarios para que participaran, en las actas que se evidenciaron no se observó la participación de un integrante de la asociación en dos ocasiones.

En cuanto a la habilitación del mecanismo de QRSF en la página web del Hospital, el 10/03/2015 se efectuó reunión con el Ingeniero de Sistemas, profesional de poyo encargado de su rediseño, donde se generó lista de responsables de la actualización de cada link de la página web del Hospital; en relación a las QRSF en el mes de mayo se definieron los campos según nuevo formato de recepción FOR-AU-002, de esta manera se habilitó el link para recepcionar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sin embargo, en la verificación efectuada en el mes de

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



mayo se observó que no era efectivo en razón a que no se encontraba configurado un correo donde se direccionaran y se pudiera proceder a su respectivo análisis y respuesta.

Durante el primer semestre del 2015, se desarrollaron distintas actividades de divulgación de derechos y deberes de los usuarios, tanto a los colaboradores, como a los pacientes y familia. Algunas actividades han sido: socialización personal en sala de espera, divulgación a través de carteleras y página web, estrategia 2 x 2, interiorización en jornada de inducción y reinducción, entre otras.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En lo corrido del 2015 no se ha actualizado el mapa de riesgos de corrupción; no obstante en el mes de febrero se efectuó valoración de los mismos.

De acuerdo a lo anterior, el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2015, con corte a Junio del año en curso, presenta un porcentaje de cumplimiento del 64.80% y de avance del 31.14%. Por tanto, se requiere cumplir con lo programado y en caso que por factores internos o externos se requiera reformular o reprogramar actividades, se debe justificar y efectuar los cambios necesarios, con el fin de garantizar su plena ejecución y permita obtener un impacto en el buen manejo de los recursos y la adecuada prestación de los servicios.

MAGDA YURANY TRILLERAS YARA
Jefe Oficina de Control Interno HEGI

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”