



EVALUACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

1. PRIMER COMPONENTE: CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL

La evaluación de los indicadores del mapa de riesgos, se analiza en el formato SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, anexo a este documento (medio magnético).

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se realiza inspección en la ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA, y se evidencia lo siguiente:

- Se tiene una oficina donde se reciben las solicitudes de información como son las historias clínicas e información general, se puede observar que se solicita la documentación que exige la norma para estas actividades.
- En la oficina de solicitud de información, cuando es una historia clínica, e solicita la fotocopia de la cedula de ciudadanía de quien solicita, en caso de no ser el dueño de la historia, se solicita confirmación de familiaridad, en los casos de ser un menor de edad, se solicita registro civil, de no ser los padres poder autenticado para la reclamación. En caso de no traer fotocopia del documento de identidad, en la institución se le facilita este servicio totalmente gratis.
- Para la atención de los usuarios, no se exige carné de afiliación, y en los casos que el paciente ya haya sido atendido en la institución, no se solicita fotocopia del documento de identidad, ya que se escanea y se almacena en la base de datos.
- Se cuenta con un call center por el que se realizan solicitudes de citas.
- Se cuenta con oficina de atención al usuario, existe una del operador externo Fundación Renal de Colombia y de la ESE Hospital La Divina

 ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>	INF-PIS-01		
	INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
No. De versión	01	Vigente desde:	16 de noviembre de 2017
			Página 2 de 3

Misericordia. En estas oficinas se reciben las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Se evalúa el informe de rendición de cuenta 2016 realizado el 24 de mayo de 2017 en las instalaciones de la ESE Hospital La Divina Misericordia, se realizó la invitación pública y asistieron 53 personas. La rendición de cuentas se efectuó con la siguiente agenda:

Fecha de Programación	Mayo 24 de 2017
Lugar	Auditorio ESE Hospital La Divina Misericordia Magangué
Agenda de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Hora
Recepción de Invitados	8:45 am - 8:50 am
Himno Nacional de Colombia	8:50 am - 8:55 am
Himno de Magangué Bolívar	8:55 am - 9:00 am
Presentación de la metodología de la reunión	9:00 am - 9:10 am
Presentación del Informe de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2016 ESE Hospital La Divina Misericordia	9:10 am - 10:10 am
Servicios Ofertados y Proyecciones de Servicios de Salud ESE Hospital La Divina Misericordia – Operador Fundación Renal de Colombia	10:10 am - 10:40 am
Refrigerios	10:40 am - 10:50 am
Presentación de los veedores ciudadanos	10:50 am - 11:00 am
Ronda de preguntas y sugerencias	11:00 am - 11:15 am
Respuestas a las preguntas y sugerencias	11:15 am - 11:45 am
Conclusiones	11:45 am - 11:55 am
Cierre y agradecimientos	11:55 am - 12:00 am

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Se cuenta con oficina de atención al usuario, existe una del operador externo Fundación Renal de Colombia y de la ESE Hospital La Divina Misericordia. En estas oficinas se reciben las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Se cuenta con buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales son abiertos en presencia de un representante de los usuarios y son tabulados por el SIAU.

 ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		INF-PIS-01		
		INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
No. De versión	01	Vigente desde:	16 de noviembre de 2017	Página 3 de 3

- Se elaboran planes de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía.

5. QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Realizando la revisión de este componente, se pudo verificar:

- Se realizan ajustes periódicos al portal WEB, donde se actualiza la información de la ESE.
- Se publican los proyectos y programas de la ESE
- Se cuenta con correo electrónico donde la comunidad puede enviar sugerencias o solicitudes.
- Se agregó el vínculo de "Transparencia y acceso a la información pública", donde se publica toda la información necesaria en este.