
 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</p>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO 4TO TRIMESTRE 2024

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO 23/01/2025

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8** 82500 **FAX:** (60) 8 8362711
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito
 Pitalito – Huila -

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

INFORMES

1. MARCO LEGAL


La Oficina Asesora de Control Interno presenta a la Gerencia, funcionarios y a la comunidad en general el informe de seguimiento de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en sus artículos 73, 74, 75 y 76, así como en el Decreto 2641 de 2012 (Plan Anticorrupción) y en el Decreto 019 de 2012, que, en su Capítulo Octavo, artículos 110 al 136, regula los trámites y procedimientos del sector administrativo de salud y protección social (ANTI TRÁMITES).

El artículo primero del Decreto 2641 de 2012 establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, conforme al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Esta metodología se encuentra en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Además, el artículo 4º del Decreto 2482 de 2012 establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se desarrollará de acuerdo con la metodología expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con las entidades líderes en políticas de desarrollo administrativo: la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, el Departamento Nacional de Planeación, el Archivo General de la Nación, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otros.

Por otro lado, el literal (e) del artículo 3º de este mismo decreto señala que la gestión financiera debe programar, controlar y registrar las operaciones financieras conforme a los recursos disponibles de la entidad. Esto incluye la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión, así como la programación y ejecución del presupuesto, abarcando la formulación y seguimiento a proyectos de inversión y el Plan Anual de Adquisiciones.

Finalmente, para la elaboración del Plan Anticorrupción se siguieron los lineamientos del manual emitido por la Presidencia de la República, titulado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de todas las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 durante el tercer semestre, asegurando así la correcta implementación de las estrategias y acciones propuestas.

3. METODOLOGIA


PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La metodología para la gestión del riesgo de corrupción incluye la verificación y análisis de la información sobre las actividades programadas, así como sus soportes. Esto se realiza a través del monitoreo de avances remitidos por el área de planeación a cada responsable, complementado con verificaciones mediante medios virtuales, correo electrónico y revisiones en la página web del Hospital.

La entidad dispone de un Mapa de Riesgos Institucional en el que se registran todos los riesgos de corrupción, identificando un total de **dos riesgos** para la vigencia 2024. Adicionalmente, cuenta con la Matriz de Riesgos del SICOF y SARLAFT, en la cual se han identificado **22 riesgos de corrupción**.

El monitoreo de estos riesgos se realiza **cada seis meses** con el objetivo de evaluar su evolución y la efectividad de las medidas de control implementadas. Como resultado de este seguimiento, se elabora un **informe detallado** que se entrega al Oficial de Cumplimiento para su análisis y la toma de decisiones pertinentes.

En el informe se incluye una **base de datos consultada a través del aplicativo COMPLIANCE**, la cual permite verificar información relacionada con **lavado de activos, financiación del terrorismo y otros riesgos asociados**. Sin embargo, no se evidencia un seguimiento más profundo sobre el **control de los riesgos identificados en la matriz de SICOF**, ni un análisis detallado sobre la **materialización de riesgos**, su identificación y las acciones de mitigación implementadas.


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Se recomienda fortalecer el seguimiento de estos aspectos, asegurando una evaluación integral que permita detectar, registrar y gestionar oportunamente cualquier riesgo que se haya materializado, así como su respectivo tratamiento dentro de la organización.

La Institución cuenta con la **Política de Administración del Riesgo** (Código HSP-POL-31), adoptada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, según consta en el Acta No. 02 del 14 de diciembre de 2018. Esta política es parte integral de la presente resolución. Asimismo, se adoptó la **Política Institucional de Control Interno** de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, la cual fue aprobada mediante la resolución 265 del 29 de noviembre de 2022.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Actividad	Meta o Producto	Proceso Responsable	Fecha Programada	Cumple/No Cumple
1. Actualizar la Política de Gestión del Riesgo (incluye riesgos de corrupción).	Política de Gestión del Riesgo Actualizada.	Planeación Operativa y Control Interno	Hasta el 28 de junio de 2024	SI
2. Aprobar la Política de Gestión del Riesgo actualizada.	Política de Gestión del Riesgo Aprobada.	Planeación Operativa y Control Interno	Hasta el 30 de julio de 2024	SI
3. Divulgar la Política y Programa de Gestión del Riesgo.	Socialización de la Política y Programa.	Planeación Operativa y Control Interno	01 de agosto al 20 de diciembre de 2024	SI
4. Revisar y actualizar la Matriz de Riesgos Institucional.	Matriz de Riesgos Actualizada.	Planeación Operativa y Control Interno	17 de mayo de 2024	SI
5. Consolidar y publicar el Mapa de Riesgos Institucional.	Mapa de Riesgos Publicado.	Planeación Operativa y Control Interno	08 de julio al 19 de agosto de 2024	SI
6. Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción Definitivo en la página web.	Mapa Publicado Permanentemente.	Planeación Operativa - Gestión de la Información	20 de agosto al 31 de diciembre de 2024	SI
7. Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción Definitivo 2024.	Mapa Divulgado Permanentemente.	Planeación Operativa - Gestión de la Información	20 de agosto al 31 de diciembre de 2024	SI
8. Verificar los controles de riesgos de corrupción.	Verificación de Controles Realizada.	Líderes o Coordinadores de Áreas	30 de julio y 30 de diciembre de 2024	SI
9. Realizar monitoreo semestral de los controles.	Reporte de Monitoreo Semestral.	Planeación Operativa	31 de julio y 30 de diciembre de 2024	SI
10. Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento.	Planes de Mejoramiento Elaborados.	Líder del Proceso y Planeación Operativa	31 de julio y 30 de diciembre de 2024	SI
11. Ejecutar plan de auditorías y seguimientos.	Informe Cuatrimestral.	Control Interno	31 de julio y 30 de diciembre de 2024	SI


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

12. Presentar reportes de seguimiento al Comité Institucional.	Informe Semestral.	Planeación Operativa	31 de julio y 30 de diciembre de 2024	SI	
--	--------------------	----------------------	---------------------------------------	----	--

AVANCES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Para la vigencia 2024, se han programado doce actividades en este componente. Hasta el momento:

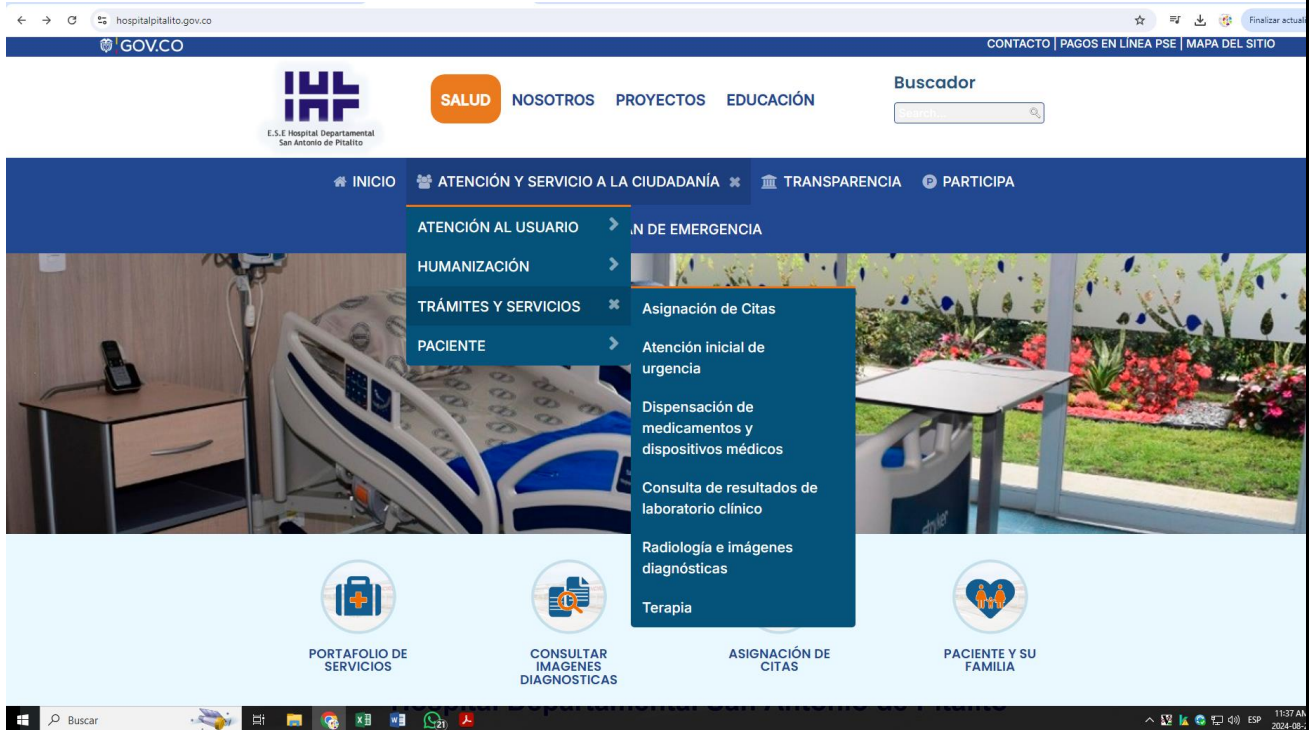
- Cumplimiento del Plan de Gestión del Riesgo:** Se evidencia que todas las actividades programadas para la gestión y control de riesgos, incluyendo los de corrupción, han sido ejecutadas dentro de los plazos establecidos. Esto demuestra un alto nivel de compromiso y cumplimiento por parte de las áreas responsables.
- Actualización y Aprobación de Políticas:** La Política de Gestión del Riesgo fue actualizada y aprobada dentro de los tiempos previstos, asegurando que la institución cuente con lineamientos actualizados para la identificación y mitigación de riesgos.
- Socialización y Divulgación:** La difusión de la Política y el Mapa de Riesgos de Corrupción ha sido permanente, garantizando que todos los actores institucionales tengan acceso a esta información clave para la prevención y mitigación de riesgos.
- Monitoreo y Control:** Se han realizado revisiones semestrales de los controles de riesgos de corrupción, permitiendo una evaluación continua de su efectividad. Esto ha facilitado la detección oportuna de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia.
- Auditorías y Seguimiento:** La ejecución del plan de auditorías y la entrega de informes cuatrimestrales y semestrales refuerzan la cultura de control y transparencia dentro de la institución. Estas acciones han permitido identificar oportunidades de mejora y garantizar el cumplimiento de las estrategias de mitigación de riesgos.
- Planes de Mejoramiento:** Se han elaborado planes de mejoramiento en las fechas establecidas, lo que refleja un compromiso con la mejora continua y la optimización de los procesos institucionales.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015


SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES - ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito cuenta en su página web con un inventario de trámites propuestos por la Función Pública, así como los registros en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Según el PAAC para la vigencia 2024, la Institución ha identificado los trámites y sus respectivos procedimientos, incluyendo los formatos de solicitud necesarios, en los diferentes servicios y procesos, tanto asistenciales como administrativos.

De acuerdo con la verificación realizada, los siguientes trámites están disponibles en línea en el siguiente enlace: [Trámites SUIT](#).




PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN							FECHA DE REALIZACIÓN

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</p>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Número	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora A Realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de Inicio	Fecha Final
21498	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	La solicitud de cita se debe hacer de manera presencial	A través de la página web el usuario diligenciará formato de solicitud anexando orden médica y autorización de la EPS.	Ahorro de tiempo y dinero al ciudadano, pues ya no requeriría desplazarse al hospital para solicitar la cita.	Citas médicas	06/05/2024	31/12/2023
21496	Examen laboratorio clínico	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	El usuario debe reclamar los resultados de manera presencial.	En la página web del hospital, se dejará un enlace que previa autenticación del usuario, permitirá consultar los resultados de laboratorio clínico.	Ahorro en tiempo y dinero para el ciudadano. Mejora accesibilidad y oportunidad de los resultados de laboratorio. Evita incomodidades al ciudadano.	Laboratorio clínico	03/06/2024	31/12/2023
21505	Radiología e imágenes diagnósticas	Tecnológica	Respuesta y/o notificación electrónica	El paciente debe asistir a la institución para reclamar el resultado de la imagen diagnóstica.	Se enviarán los resultados vía correo electrónico.	Reduce costos a los ciudadanos y oportuna.	Imágenes diagnósticas	08/07/2024	31/12/2023
21498	Extensión de horarios de atención	Administrativa	Mayor tiempo de atención en ventanilla	La solicitud de cita se debe hacer de manera presencial y por ventanillas en horario de 7am a 12am y de 2pm a 6pm	Ampliación del Horario de atención en asignación de citas 2 horas atendiendo en horario extendido.		Citas médicas	1/02/2024	31/12/2024

De acuerdo al plan anticorrupción se propuso racionalizar los trámites que se encuentran en la

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

tabla, en este orden de ideas a continuación se resalta el estado en que se encuentra y si ha tenido o no mejoras el trámite:

ESTADO DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con el Plan Anticorrupción, se propuso racionalizar los trámites que se encuentran en la tabla anterior. A continuación, se detalla el estado actual de cada trámite y las mejoras implementadas:

1. ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

Durante la vigencia del año 2024 no se le realizó ninguna racionalización a este trámite, el cual queda programada para la vigencia 2025, generando de este modo un incumplimiento a las actividades propuestas aquí.

2. EXAMEN DE LABORATORIO CLÍNICO

- **Estado Actual:** Este trámite está presente en la página web de la entidad, pero el enlace <http://resultadoslaboratorio.hospitalpitalito.gov.co:8081/>, este trámite presentó racionalización durante la vigencia 2024.


Estrategia: Habilitar la descarga de resultados de exámenes clínicos a través de una página web, previa autenticación segura del usuario.

Objetivo: Reducir el tiempo de espera del ciudadano y eliminar la necesidad de desplazamientos para reclamar resultados, aumentando la accesibilidad y oportunidad.

Beneficio: Mejora en la comodidad y accesibilidad para los usuarios, quienes podrán consultar sus resultados desde cualquier lugar, sin la necesidad de acudir presencialmente al hospital.

• 3. RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

- **Estado Actual:** Durante el primer semestre, la entidad ha implementado la entrega de imágenes diagnósticas mediante el software INDIRA, utilizando un código QR para servicios como resonancia, rayos X y tomografías.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

- **Mejoras Propuestas:** Continuar con la mejora en la accesibilidad y eficiencia del proceso de entrega de resultados.

4. Extensión de horarios de atención

- **Estado Actual:** Aunque se realizó una modificación en las horas de entrega de citas, no se implementó una extensión de horario como tal.
- **Mejoras Propuestas:** Evaluar la posibilidad de una verdadera extensión de horarios para mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios.

Avances en el Seguimiento

HSP JULIAN FORERO MOLINA (JFORERO136)

Administración Racionalización Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú

Gestión de racionalización

Histórico

Histórico – Consolidado de la Estrategia de racionalización de trámites racionalizados o estrategias de racionalización no implementadas.

Seleccione la vigencia que desea consultar según la gestión realizada (trámites racionalizados o trámites cuya estrategia de racionalización no fueron ejecutadas).

Seleccione el periodo a consultar

Periodo: Racionalizados Estrategias racionalización no implementadas

Seleccione la totalidad de las opciones dispuestas para la visualización historica completa del Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Avance al plan de racionalización


Acciones de racionalización implementadas Plan de ejecución Monitoreo Seguimiento y evaluación

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas.

Ver

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS						
Tipo	Núm.	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora Implementada	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Monitoreo	Valor ejecutado (%)
Mo... Único - Hijo	21...	Examen de laborat... clínico	Inscrito	El usuario debe reclamar los resultados de manera presencial	En la página Web del Hospital de dejar un enlace que permita autenticación del usuario para consultar y descargar los resultados de laboratorio clínico	Ahorro en tiempo y dinero para el ciudadano. Mejora accesibilidad y oportunidad de los resultados de laboratorio. Evita incomodidades al ciudadano.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	Si	100
Mo... Único - Hijo	21...	Radiolo... e imagen... diagnó...	Inscrito	El paciente debe asistir a la institución para reclamar el resultado de la imagen diagnóstica.	Se enviarán resultados vía correo electrónico.	Reduce los costos al ciudadano, mejora la oportunidad.	Tecnologica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	Si	100
Mo... Único - Hijo	21...	Asigna... de cita para la prestac... de servicios en salud	Inscrito	La solicitud de cita se debe hacer de manera presencial.	Se receptorá por el correo institucional de citas médicas (citasmedicas... las solicitudes atención. Se dispondrá en	Ahorro en costos y tiempo al ciudadano.	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	Si	100

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: sonortesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57)(601) 7395656 | 2017

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Durante este seguimiento, se logró un avance significativo en la gestión y control de riesgos. En conjunto con la persona encargada de administrar la página web y la Oficina de Control Interno, se creó un usuario para la OCI, lo que permitirá un mejor control y seguimiento de los trámites institucionales.

Adicionalmente, en septiembre, la Oficina de Control Interno y el responsable de la actualización de datos en la página del SUIT participaron en una capacitación en Neiva. Esta formación tuvo como objetivo optimizar la eficiencia en el manejo de la plataforma y la racionalización de los trámites, fortaleciendo así la transparencia y la gestión institucional.


Como resultado de estos esfuerzos, el **trámite de racionalización propuesto por el Hospital San Antonio fue llevado a cabo con éxito y actualmente está en funcionamiento de manera efectiva**, garantizando una mayor agilidad en los procesos administrativos y una mejor experiencia para los usuarios.

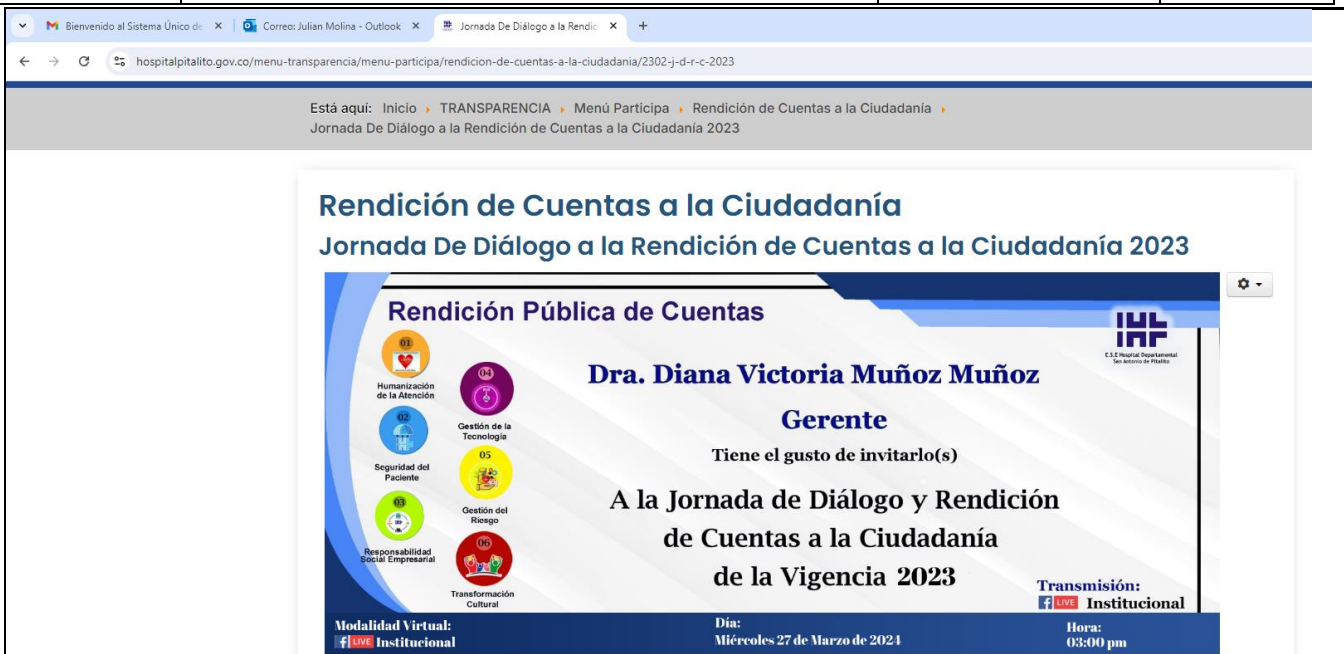
Este avance refuerza el compromiso de la institución con la mejora continua y la optimización de sus procesos, asegurando una gestión más eficiente y transparente.

3. TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS

El **Informe de Rendición de Cuentas** fue programado para el **viernes 27 de marzo de 2024**, en cumplimiento de la normativa vigente. Este espacio tiene como propósito presentar a los clientes internos y externos un balance detallado de la gestión realizada durante el periodo **2024**, destacando los logros, avances y retos de la institución.


Además, la rendición de cuentas busca **fortalecer el control social**, promoviendo la participación democrática y transparente de la ciudadanía, garantizando así un ejercicio de gobierno abierto y accesible para todos los actores involucrados.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015



**Soporte del Cargue, Validación y Envío en el Aplicativo RVCC de La SUPERSALUD
Archivo Rendición de Cuentas 2022 – GT003- Remisión Oportuna: 31 de marzo de 2023
(plazo máximo 10 de abril de**


Actividades	Responsables	Fecha Programada	% DE EJECUCIÓN
Convocar el equipo líder de rendición de cuentas y realizar diagnóstico para la elaboración del informe	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Gestión de la Información, Audiovisuales y Planeación Operativa	Según Cronograma	SI
Caracterización de los usuarios y grupos de interés, determinando la información requerida para el informe			SI
Consolidación de la información y diseño del informe de rendición de cuentas			SI
Diseñar y realizar videoclips sobre los avances de la Gestión de la E.S.E.			si
	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales y Planeación Operativa	29 de Mayo de 2023 y 29 de Septiembre	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

			de 2023.	
Análisis para el diseño y elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Gestión de la Información, Audiovisuales, Planeación Operativa y Gerencia.	Hasta el 5 de Abril de 2023.		SI
Divulgación de la Estrategia de Rendición de Cuentas				SI
Realización de la Audiencia Pública de la Jornada de Diálogo y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Gerente y Equipo Coordinador de Rendición de Cuentas	26 de Mayo de 2023.		SI
Incentivar la cultura de rendición de cuentas del cliente externo a través de la capacitación a la Asociación de Usuarios del HDSP.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Gestión de la Información, Audiovisuales y Planeación Operativa	28 de Julio de 2023.		SI
Campañas de comunicación interna para retroalimentar a los servidores sobre las responsabilidades de la Rendición de Cuentas	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Gestión de la Información, Planeación Operativa y Audiovisuales	25 de agosto y 24 de Noviembre de 2023.		SI
Evaluación de la Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas y Publicación del Informe final.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Gestión de la Información, Planeación Operativa y Audiovisuales	16 de Junio de 2023 y 29 de Septiembre de 2023		SI


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

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</p>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015


Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), ente rector de dicha Política.

Actividades	Responsables	Fecha Programada	% DE CUMPLIMIENTO
1. Diseño e implementación de estrategias de Humanización, las cuales estarán registradas en el POA de la Gestión de la Experiencia del Paciente y Su Familia.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia	Según la periodicidad de los indicadores establecidos en el POA y el informe trimestral a la alta gerencia.	SI
2. Presentar a la Gerencia y Control Interno, los resultados estadísticos de: 1. Buzones de Sugerencias. 2. Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias. 3. Quejas de usuarios / funcionarios. 4. Quejas del personal por maltrato por los pacientes / acompañantes.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia	Cada mes del 2024	SI (socializados en comité)
3. Verificar que la señalización hospitalaria permita la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en las normas técnicas para personas con discapacidad.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, y Gestión del Ambiente Físico.	Febrero hasta Diciembre de 2024.	SI (actividades videos de derechos y deberes, contratación persona lenguaje de señas, baños adecuados)
4. Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de participación ciudadana, presenciales y virtuales, que se emplearán y los grupos de valor que se involucrarán en su desarrollo.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales y Gestión de la Información	31 de Marzo de 2024.	SI

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015


5.	Definir y ejecutar el plan institucional de capacitación 2024 (PIC) los temas relacionados con la atención al usuario y atención humanizada.	Gestión del Talento Humano	Según Programación y Convocatoria de la Oficina de Talento Humano para el 2024.	SI
6.	Actualizar la Caracterización a los usuarios y grupos de interés y revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de información y comunicación definidos por la Institución.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales y Gestión de la Información, Subgerencia Administrativa y Financiera	Se hace la caracterización a corte diciembre de 2024, y se entrega en febrero de 2025.	SI
7.	Actualizar el procedimiento de trámites de PQRS	Gestión de la Calidad, Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.	Se realizó actualización del documento en la vigencia.	SI
8.	Elaborar informe de percepción del usuario frente al servicio brindado y respuestas de PQRSF.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre de 2024.	SI
9.	Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención al ciudadano.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia	Febrero hasta Diciembre de 2024.	SI
10.	Realizar Informe específico de Sugerencias de los Usuarios.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia	Febrero hasta Diciembre de 2024.	SI

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

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</p>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	EJECUCIÓN
1. Realizar un diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información con base en la normatividad vigente.	Diagnóstico Realizado	Subgerencia Administrativa y Financiera, Gestión de la Información y Planeación Operativa	28/06/24	SI
2. Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información con base en el diagnóstico realizado	Actualización permanente en los ítems requeridos del sitio web	Gestión de la Información y Planeación Operativa	8/07 al 31/12 de 2024.	SI
3. Realizar seguimiento a la matriz de identificación de necesidades de información por actores para verificar la operatividad de la entrega oportuna de la información.	Formulario Diseñado e implementado	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales, Gestión de la Información y Planeación Operativa	01 de enero a Agosto de 2024.	SI
4. Dar respuesta oportuna a las PQRS por el mismo medio que fue recibida (Escrita o correo Electrónico).	Indicador de porcentaje de usuarios informados sobre PQRS realizadas Gestión	Gestión de la Experiencia del Paciente	01/01/24 AL 31/12/24.	SI
5. Verificación de la Operatividad de los criterios de accesibilidad de las personas con discapacidad en la página web.	Funcionamiento de la página web con los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.	Información Enero a Diciembre de 2024.	Enero a diciembre de 2024.	NO
6. Seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública con sus respectivos indicadores.	Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (número de solicitudes, traslados, tiempo de respuesta, negación de acceso y otros).	Subgerencia Administrativa y Financieras, Gestión de la Información, Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia Cada.	trimestre del 2024	SI


SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</p>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
	VERSIÓN	1
	FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Actividades	Meta o Producto	Responsables	Fecha Programada	% DE EJECUCIÓN
1.1 Promover la divulgación del Código de Integridad a través de la socialización del valor de la semana y utilización de la Caja de Herramientas suministrada por el DAFP.	Socialización del Valor de la Semana a través de los medios de comunicación electrónicos y circuito cerrado de TV establecido en la E.S.E. Desarrollo de actividades propuestas en la Caja de herramientas del DAFP	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales y Gestión de la Información	Enero a Diciembre de 2024.	SI
1.2 Promover la divulgación del Código de Conducta y de Buen Gobierno a través de la socialización de sus componentes en forma mensual.	Socialización de los Componentes del Código de Conducta y de Buen Gobierno a través de los medios de comunicación electrónicos y circuito cerrado de TV establecido en la E.S.E.	Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, Audiovisuales y Gestión de la Información	Enero a Diciembre de 2024.	SI

DATOS GENERALES DE CUMPLIMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS Y EN EJECUCIÓN	NO CUMPLIDAS	% DE AVANCE
Componente 1- Riesgos de corrupción	12	9	0	100
Componente 2 - Anti trámites	4	4	0	100
Componente 3 - Rendición de cuentas	10	9	0	100

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Componente 4- Servicio al ciudadano	10	10	0	100
Componente 5 -Transparencia y Acceso a la Información	6	5	1	83.3
Componente 6 -Iniciativas adicionales	2	2	0	100
TOTAL	44	39	1	97.21%

CONCLUSIONES:

•avance general del plan anticorrupción y atención al ciudadano

Se alcanzó un **97.21%** de cumplimiento en las actividades programadas, lo que evidencia un compromiso destacado del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito con la implementación de estrategias que fomentan la transparencia, la eficiencia administrativa y el servicio al ciudadano.

gestión de riesgos de corrupción

Todas las actividades del componente de riesgos de corrupción fueron ejecutadas satisfactoriamente, logrando un avance del **100%**. sin embargo, se identificó la necesidad de un seguimiento más profundo a la **materialización de riesgos** y la implementación de **acciones correctivas** en los controles establecidos y un seguimiento más puntual a los riesgos del SICOF.

racionalización de trámites


Este componente también tuvo un cumplimiento del **100%**, destacándose la mejora en trámites como la consulta de resultados de laboratorio y el uso del software Indira para imágenes diagnósticas. A pesar de estos avances, algunos trámites quedaron pendientes de racionalización, lo que deberá abordarse en la vigencia 2025.

rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas se ejecutó completamente, alcanzando un cumplimiento del **100%**, con actividades como la audiencia pública y la capacitación de usuarios, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos y el control social.

atención al ciudadano

Este componente mostró un cumplimiento integral del **100%**, implementando estrategias de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

humanización, mejorando la señalización para accesibilidad y actualizando canales de comunicación institucionales, lo que optimiza la experiencia del paciente.

transparencia y acceso a la información

Aunque se logró un avance significativo del **83.3%**, persisten oportunidades de mejora, especialmente en la implementación de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad en la página web institucional.

iniciativas adicionales

Se alcanzó el **100%** en este componente, destacándose la divulgación efectiva del código de integridad y el código de conducta, fomentando valores éticos y principios organizacionales.

recomendaciones

1. fortalecer el seguimiento de riesgos de corrupción


- implementar un sistema de monitoreo más exhaustivo a los riesgos de corrupción identificados en la matriz del SICOF que permita registrar, analizar y tratar de manera efectiva los riesgos materializados.
- realizar capacitaciones periódicas para garantizar la adecuada implementación de los controles establecidos en la matriz de riesgos.

2. continuar con la racionalización de trámites

- Priorizar en la vigencia 2025 los trámites pendientes de racionalización, como la asignación de citas y la ampliación de horarios de atención, asegurando que cumplan con los objetivos de eficiencia y accesibilidad para los ciudadanos.

3. mantener y optimizar la cultura de rendición de cuentas

- continuar promoviendo la participación activa de la ciudadanía y los usuarios en las jornadas de rendición de cuentas, incentivando su retroalimentación para fortalecer la gestión institucional.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

El cumplimiento logrado y las recomendaciones propuestas refuerzan el compromiso del Hospital con la mejora continua, garantizando procesos más eficientes y transparentes en beneficio de la ciudadanía.



JULIÁN FORERO MOLINA
Asesor Oficina de Control Interno
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO