

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

# PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019

**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS GERENTE**

GUAMAL - MAGDALENA



**RESOLUCION No. 0076  
(29 de Enero 2019)**

"Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2019"

1

LA GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA,  
En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 73 refiere: "PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en cuanto a la OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "1) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 2) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. 3) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece: " cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Unico del Sector Presidencia de la República, en su artículo 2.1.4.8. PUBLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, señala: "Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año".

Meh



Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", incorporando y ajustando entre otros aspectos las estrategias de lucha contra la corrupción, la verificación de cumplimiento, los mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo y el plazo para la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En virtud de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena para la vigencia 2019, documento que hace parte del presente acto administrativo, en carpeta contentiva de (20 folios).

**ARTICULO SEGUNDO:** El Plan aprobado estará integrado por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

**ARTICULO TERCERO:** El seguimiento a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2019, le corresponde a la Jefe de la Oficina de Control Interno de la ESE, quien deberá realizar seguimiento con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la actual vigencia, y publicar en la página web de la Entidad, dentro de los Diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero en informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Guamal, Magdalena, a los (29) días del mes de Enero del año 2019.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE:**

  
**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS**  
Gerente E.S.E.

**Revisó:** Jorge Mario Castaño Rangel – Asesor Jurídico ESE.



## Contenido

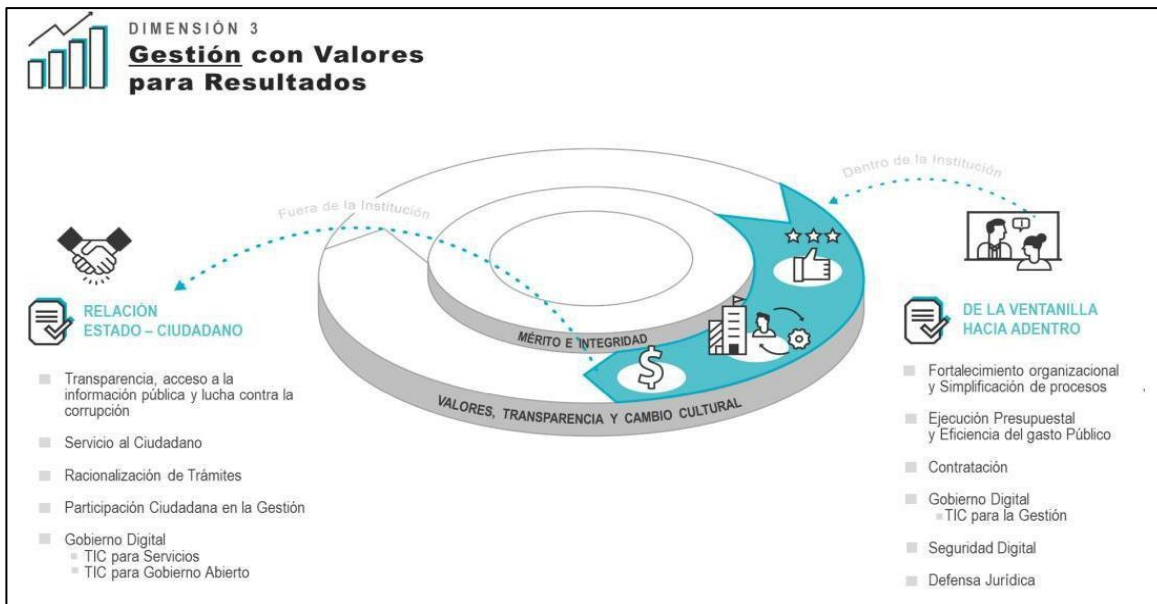
INTRODUCCION.....	2
1. OBJETIVOS.....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
2. MARCO ESTRATEGICO.....	4
2.1. MISION.....	4
2.2. VISION.....	4
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO.....	4
4. MARCO LEGAL.....	4
5. MARCO CONCEPTUAL.....	6
6. METODOLOGIA.....	8
6.1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	8
6.2. ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES.....	9
6.3. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS.....	10
6.3.1. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019.....	11
6.3.2. Ejecución e Implementación Audiencia Pública de Rendición de cuentas.....	13
6.3.3. Evaluación y Monitoreo.....	13
6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	13
6.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	15
6.5.1. Estrategias para una Transparencia y Acceso a la información Pública Sana.....	15
6.5.2. Metodología para la transparencia y acceso a la información pública año 2019.....	15
6.5.3. Cronograma de ejecución componentes de transparencia y acceso a la información.....	17
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	19



## INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, y con base a los lineamientos establecidos en la guía metodológica versión 2 del 2015 creada por el gobierno nacional de Colombia. Elaboró el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2019, en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 busca implementar medidas que prevengan eventos de corrupción que se puedan presentar en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena y manifiesta el compromiso institucional con la ciudadanía, mediante la incorporación en su Plan Operativo Anual Institucional POAI, de actividades de gestión orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en marco al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se elaboró de acuerdo a los lineamientos establecidos en la estrategia nacional emanadas por Función Pública, e incluye los siguientes componentes:





## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instrumento que permita identificar y evitar los posibles actos de corrupción que se puedan generar en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, Fundamentados en el principio de transparencia y los valores institucionales.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos.
- Detectar y atacar las causas que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción en el Hospital y fortalecer valores institucionales como la probidad, honestidad, equidad y el principio de la transparencia los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, sus clientes internos, externos y en general las partes interesadas.
- Llevar a cabo la Rendición de Cuentas como una herramienta de control social, que comprende acciones de petición, de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión en la administración pública para lograr la adopción y adherencia a los principios de buen gobierno.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.



## 2. MARCO ESTRATEGICO

### 2.1. MISION

Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios integrales de salud de baja complejidad, ajustados al contexto del Sistema General de Seguridad en Salud, con énfasis en acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, fundamentadas en la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS). Contamos con un equipo de trabajo multidisciplinario calificado, competente, comprometido con la calidad, seguridad, innovación, responsabilidad social, que garantiza una atención integral y eficiente en la prestación de los servicios de salud, centrada en el bienestar y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, lo cual contribuye a la sostenibilidad financiera y la rentabilidad social de nuestra empresa.

### 2.2. VISION

Nos proyectamos hacia el 2020, en consolidarnos a nivel regional como una Empresa Social del Estado líder en Atención Primaria en Salud (APS), fortaleciendo un modelo de intervención en salud, basado en la integralidad de una atención segura y competitiva orientada a generar condiciones que protejan la salud del usuario, y en el principio de equidad como orientador de la acción familiar y comunitaria; a través de la gestión y optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y las competencias del talento humano, que garanticen el logro de la misión institucional, la eficiencia en la prestación de los servicios y el equilibrio financiero de una entidad sólida auto sostenible.

## 3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgo de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, en el cual se solicitaran informes de manera cuatrimestral.

## 4. MARCO LEGAL

Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas en las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

- **Constitución Política de Colombia 1991:** En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servicios públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.



- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- **Ley 850 de 1993:** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a la empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- **Ley 594 De Julio 14 De 2000:** Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como fallas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la exlimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades en incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses. Sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- **Ley 795 De 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 819 DE 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 909 DE 2004:** Por la cual se expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1599 DE 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 962 DE 2005:** ley anti tramites Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.





- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011:** "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
- ✓ **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 las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."
- **Decreto Ley 019 DE 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites incensarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 943 Mayo 21 DE 2014:** por medio del cual se actualiza el modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 DE 2015 Artículo 2.2.22.1:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Resolución No.1099 Octubre 13 2017:** Procedimiento para la inscripción en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT, de los trámites creados y regulados por la ley.
- **Ley 1757 DE 2015 Artículo 48 y siguientes:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

**Corrupción:** Es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

### Objetivos de la ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.



- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía a la impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

**Riesgo de Corrupción:** Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

#### **Modalidades de Corrupción:**

**Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

**Concusión:** En este caso el funcionario el que exige, descaradamente o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

**Estrategia Anti trámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

**Audiencia de Rendición de Cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y



a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. 8

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

## 6. METODOLOGIA

En atención a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal - Magdalena, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, el cual contiene los siguientes componentes:

- 1- Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2- Estrategia Anti trámites.
- 3- Rendición de cuentas.
- 4- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 5- Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 6- Iniciativas Adicionales.

A continuación se describen las diferentes estrategias para los seis componentes:

### 6.1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

En la conformación del mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, realizó un análisis minucioso de cada uno de los procesos institucionales identificando los potenciales actos de corrupción asociados que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012). Del mismo modo, se tiene en cuenta la herramienta metodológica, para establecer el mapa de riesgos "Guía de Mapa de Riesgos por procesos", la cual se rige por los parámetros y lineamientos metodológicos que sobre la materia imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública, en concordancia con el Modelo de Control Interno, los objetivos del Programa de seguridad del paciente en la prestación de servicios el cual está encaminado a la identificación, análisis y gestión de los riesgos y eventos adversos relacionados con los pacientes para hacer la atención más segura y lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión frente a la planificación de la gestión del Riesgo.

No obstante, en la matriz del Riesgo de corrupción para la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal - Magdalena, se identificaron y describieron aquellos riesgos que hacen más vulnerables a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación.



Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, donde así mismo se describe los responsables para la mitigación de cada uno de los riesgos de corrupción y de la correspondiente evaluación del indicador de manera trimestral en la vigencia y que permita a su vez realizar un seguimiento en búsqueda de la meta establecida.

## ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES

En desarrollo a la racionalización de trámites, se trabajará en articulación con los diferentes líderes de las áreas administrativas y misionales, en la revisión de los procesos existentes, realizando el levantamiento, consolidación y actualización de los trámites y servicios que presta la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal – Magdalena.

Identificación de los siguientes trámites: 1- Certificado de Paz y Salvo

Atención inicial de Urgencias

Terapias

Medicamentos y dispositivos médicos 5- Certificados de defunción

6- Radiologías e imágenes diagnósticas 8- Laboratorio Clínico

Historia clínica

Asignación de citas

No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE EJECUCION
				FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1.	Revisare identificar los trámites y servicios respectivos procedimientos	Adopción de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad publicados el aplicativo del Sistema de	No. de tramites prioritizados SUIT/ No. de tramites racionalizados	De Febrero 2019	Abril 2019	Jefe de Planeación o quien haga sus veces en coordinación con los responsables o líderes de los tramites



10	Identificar oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite ampliando vigencias, reduciendo plazos, tiempos, costos o requisitos, o eliminando el trámite.	Diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identificando las <b>acciones de racionalización</b> para ser incluidas en la planeación institucional	Junio 2019	Agosto 2019	Jefe de Planeación o quien haga sus veces en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad
3.	Registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión de datos y operación del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite y/o por cada otro procedimiento	Cumplimiento de artículo 10 de la Resolución 1099 de 2017 ingreso y registro en el Aplicativo Sistemas de Información y Trámites SUIT	Informes y pantallas de aplicativo Sistemas de Información Trámites SUIT	MARZO 31- JUNIO 30- SEPTIEMBRE 30	DICIEMBRE 31	Designado por la representante legal de la página o aplicativo del Sistema de información y trámites SUIT

### ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, se encuentra definida bajo el esquema del documento CONPES 3654 de 2010, donde el estado establece los mecanismos mediante los cuales se puede desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Los componentes para la rendición de cuentas se clasifican en:

**Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

**Diálogo:** Se refiere a: 1- la justificación de las acciones; 2- presentación de diagnósticos e interpretaciones; y 3- las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

**Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los



servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

En virtud de lo expuesto, para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, la transparencia se constituye en un pilar primordial de la gestión institucional y en **11**

ese sentido el control social es una herramienta fundamental de este proceso. Teniendo en cuenta el manual único de rendición de cuentas, establece los siguientes lineamientos metodológicos para la elaboración y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas:

**Diseño de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019 Objetivo:** Brindar información transparente, veraz y clara a la comunidad y partes interesadas sobre la gestión de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal – Magdalena, y someter la misma a su evaluación objetiva, que redunde en acciones de mejora.

### **Acciones para la generación y divulgación de la información**

Mediante la definición del equipo de trabajo y las responsabilidades, la gerencia del hospital formula un proceso de responsabilidad compartida frente a los procesos de rendición de cuentas, dicho equipo de trabajo se configura de la siguiente manera:

**Planeación:** Desde la oficina de planeación o quien haga sus veces, se deberá liderar el proceso de rendición de cuentas permanentemente, citará a las reuniones pertinentes y consolidará la información para la comunidad. Adicionalmente apoyará los procesos de veeduría ciudadana, coordinará las acciones para la divulgación permanente de la información a través de canales virtuales, tales como página web institucional, redes sociales, y medios masivos de comunicación. Del mismo modo reportará información de cada uno de los proyectos de inversión articulada con la oficina de mantenimiento.

**Presupuesto:** Desde el área de presupuesto se aportará la información necesaria a la comunidad y partes interesadas sobre el desempeño financiero del hospital, en especial frente al logro del equilibrio financiero y los compromisos del Programa de saneamiento Fiscal y Financiero. Esta información deberá ser periódicamente y subida a la página web del hospital.

**Coordinación Talento Humano:** Deberá aportar la información de la planta de personal a la comunidad por niveles jerárquicos, por naturaleza del cargo, y contratistas.

**Control Interno:** Desde la oficina de control interno se reportará el estado de los planes de mejoramiento suscritos durante vigencia y por cada una de las áreas. Adicional se presentará el estado o evaluación del MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establecido por el Función Pública

**Sistema de Información y Atención al Usuario:** La oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, será la encargada de informar a la comunidad las principales inquietudes evidenciadas a través del sistema de PQR, Peticiones, Quejas y Reclamos.



**Calidad:** Brindará información del estado del proceso de acreditación Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Salud PAMEC, las acciones de mejora programadas, cumplidas, incumplidas, en proceso y el porcentaje de cumplimiento.

## 12

La información a presentar deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Transparente  
Veraz  
Permanente  
Completa y Suficiente  
Constructiva  
De calidad

Se reitera que la divulgación de la información a la comunidad y partes interesadas deberá ser permanente y se aprovechara los espacios virtuales de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tales como página Web Institucional, redes sociales, boletines informativos y cartelera institucionales, además del reporte de la información en páginas como el Sistema Electrónico para la contratación Pública (SECOP), Portal Único de Contratación, Contaduría General de la nación CGN, Contraloría General de la Nación CGN, Página electrónica para rendición de informes a la de la Súper Intendencia de Salud, Informe de rendición de cuentas al Sistemas de Información Hospitalaria SIHO- Decreto 2193 1994.

### **Acciones para promover el Diálogo**

Para la audiencia Pública de rendición de cuentas, siendo el paso final de la rendición de cuentas, se contará con la participación de actores ciudadanos y entes de control en las mismas, no solo como veedores del proceso sino como participantes activos de las mismas, personal interno de la E.S.E, Miembros de la Asociación Alianzas de Usuarios, Representante de los Comités de Participación Ciudadana del Municipio, entre otros.

El informe final de Rendición de Cuentas deberá ser enviado y/o publicado con anticipación, para que cada uno de los invitados lo conozca con anticipación, además con el fin de que se presente espacios comunitarios previamente para aclarar dudas o profundizar en los temas que sea necesario.

No obstante, es preciso resaltar que la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, realiza publicación de informes financieros, plan de desarrollo institucional, plan operativo anual institucional, informe en base a los RIPS, plan anticorrupción y atención al ciudadano, Plan anual de adquisiciones, en la página web de la institución y ante la junta directiva del hospital, esto con el fin de generar un diálogo transparente y la posibilidad de que otros actores intervengan en las decisiones.



## Acciones de incentivos

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, cuenta con un presupuesto restringido y sin rubros específicos para garantizar procesos de incentivos dirigidos a los ciudadanos, sin embargo, se continuará trabajando alianzas estratégicas con otros actores

13

locales y departamentales que permitan desarrollar acciones de formación dirigidos a la ciudadanía.

## Ejecución e Implementación Audiencia Pública de Rendición de cuentas

**Intervención del Hospital:** El Gerente presentará en forma ejecutiva y comprensible para toda la audiencia el informe de rendición de cuentas, previamente elaborado y en acompañamiento de los funcionarios y contratistas responsables.

**Intervención de alianzas, Usuarios y/o invitados ciudadanos:** Los representantes de las organizaciones descritas y los invitados podrán exponer en el evento las propuestas, evaluaciones, e inquietudes. La gerente del Hospital responderá las preguntas de manera simultánea.

**Compromisos y cierre:** La gerente del hospital, asumirá los compromisos respectivos derivados de las observaciones de la comunidad y las organizaciones sociales.

## Evaluación y Monitoreo

Durante el proceso de Audiencia de Rendición de cuentas, se entregará a cada participante un formato de encuesta para la evaluación global del proceso de rendición. Dicha encuesta deberá medir la apreciación del informe previo, el evento, la logística, convocatoria y realización del mismo.

Las encuestas deberán ser tabuladas y analizadas posteriormente para evidenciar la satisfacción de la comunidad, sus principales observaciones y así tomar las medidas del caso.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen”, de Guamal – Magdalena, en cabeza de la Gerente y con el apoyo del equipo de trabajo designado para la rendición de cuentas, consolidará la evaluación final del proceso, definirá los puntos claves para mejorar y dar respuesta a la comunidad. Estos resultados de la evaluación serán publicados en la página web de la institución.

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

La entidad participa activamente en la implementación de todas las estrategias planteadas en este marco, a partir del análisis de los grupos funcionales de servicio, análisis de los usuarios de la entidad, puestos y centros de salud, procesos de capacitación y formación, y definición de la política pública de servicio al ciudadano Departamental y Municipal.

En virtud de lo expuesto, las acciones específicas para la ejecución de esta estrategia son los





siguientes:

No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE EJECUCION
				FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
14						
1.	Mejorar el clima laboral interno, de manera que se brinde calidad en la atención al ciudadano	Mejorar el clima laboral interno por medio de actividades motivacionales	No. Actividades realizadas/ No. Actividades programadas	Febrero 2019	Diciembre 2019	Talento Humano
2.	Incentivar y propiciar que el personal con actividades de facturación, actualicen los datos del usuario con el fin de brindar una atención completa y con calidad	Elaborar y socializar Procedimiento del proceso de atención en el punto de facturación		Febrero de 2019	Febrero de 2019	Personal de facturación y calidad
3.	Socializar los términos legales y tramite interno que se surte en el hospital para resolver cualquier tipo de petición, queja, reclamo por parte del ciudadano	Realizar socializaciones utilizando los diferentes medios, página web, cartelera, jornadas educativas extramurales	No de socializaciones realizadas/ no. De socializaciones programadas	Febrero de 2019	Diciembre de 2019	Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
4.	Evaluar la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento	Retroalimentación en la calidad de la prestación del servicio	(Número de encuestas aplicadas / Número de encuestas programadas) *100	Mayo de 2019	Agosto 2019	Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
5.	Elaborar plan de capacitación para fortalecer las asociaciones de usuarios.	Usuarios socializados y actualizados en los mecanismos de información y atención al ciudadano	(Número de talleres realizados / Número de talleres programados) *100	Trimestralmente		Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
6.	Realizar jornada de trabajo con las Asociaciones de Usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Cumplimiento de normatividad en participación ciudadana	(Número de reuniones realizadas / Número de reuniones programadas) *100	Semestralmente		Sistema de información y atención al ciudadano SIAU



## **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, el componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a la información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES **15**

167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

En relación a esos lineamientos se busca resaltar el derecho de acceso a la información pública en donde toda persona puede acceder a ella en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Es por ello que las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento por medio de mecanismos que muestren la transparencia y fácil acceso a la información, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. La ejecución de estos mecanismos nos lleva a:

Divulgar proactivamente la información activa.

Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

La obligación de generar una cultura de transparencia.

### **Estrategias para una Transparencia y Acceso a la información Pública Sana**

Para iniciar una implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la información Pública, la cuales definen los subcomponentes del componente de transparencia, se deben desenvolver por medio de cinco estrategias generales como lo son:

Transparencia activa

Transparencia pasiva

Monitoreo

Instrumento de gestión de la información 5- Criterio diferencial de accesibilidad

### **Metodología para la transparencia y acceso a la información publica año 2019.**

Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, es de vital importancia la buena comunicación y socialización del curso de la entidad con nuestros usuarios, y es por eso que para el desarrollo de una buena Transparencia y Acceso a la información pública se realizara mediante las siguientes actividades Estratégicas: Lineamientos de Transparencia Activa: Actualmente la E.S.E cuenta con su sitio web (<http://www.w.esehospitalguamalmagdalena.gov.co>) en donde se tiene disponible para conocimiento de la



entidad al usuario, pero aun la plataforma se encuentra en proceso de mejora para facilitar la buena socialización de la información para así soportar una excelente comunicación.

Por eso para esta vigencia 2019, se programará la actualización y rediseño de la página web donde se cargue la información a publicar, como lo establece la normatividad vigente en el [link](#)

## 16

Transparencia y acceso a la información Pública donde el público de interés podrá acceder a la información de la institución como lo es:

Estructura Orgánica

Normatividad

Metas e indicadores

Adquisiciones y Compras

Trámites y Servicios

Planes

Procedimientos y Lineamientos

Informes

Instrumentos de Gestión de Información pública.

Manual de Atención al Usuario.

Gobierno en Línea.

Dicha información se encuentra en la página web actualmente pero no de manera correcta, la idea principal es la retroalimentación de la información con su respectiva organización y actualización de las publicaciones relacionadas con la Ley de transparencia de acuerdo al esquema de publicación por unidad.

También se realizara la retroalimentación de la información física que constara de pequeños carteles informativos dentro de las instalaciones administrativas y Asistenciales de la E.S.E "Hospital Nuestra Señora del Carmen" de Guamal -Magdalena, donde se informara al usuario que puede ingresar a nuestra página web en donde encontrara toda la información requerida de la institución y que dicha información es veraz de acuerdo a los resultados de la vigencia correspondiente.

### **Lineamientos de Transparencia Pasiva:**

Para la E.S.E es de vital importancia tener documentado todos los procesos para la prestación del servicio tanto en la parte administrativa como la asistencial, y así velar porque se cumplan dentro de los términos de ejecución existentes.

### **Instrumentos de Gestión de la Información:**

En este subcomponente se implementará para el año 2019 las tablas de retención Documental para la E.S.E. es donde inicialmente se empezará con las encuestas documentales por áreas para así realizar una consolidación de la información para que sea más acorde, organizada y precisa con los lineamientos de la información socializada; para esta vigencia se tiene programado realizar el cuadro de clasificación documental y a su vez la codificación de los



diferentes documentos.

Las Tablas de Retención documental van relacionadas con la Guía para el Control de Documentos y Registros del sistema de Gestión de Calidad donde no se ha trabajado y el cual deberá quedar implementado y socializado en el 2019.

17

**Criterio Diferencial de la Información:** no se cuenta con el Plan de Comunicación actualizado que vaya de la mano con el Plan de desarrollo 2016-2020; dentro del cual se explique, cómo deben de ser los lineamientos para la socialización de la información visual, gráfica y entendible para las personas con discapacidad auditiva.

**Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** Inicialmente se tiene programado el rediseño y actualización de la página web de la E.S.E, donde se implementará la aplicación de gobierno en línea.

### Cronograma de ejecución componentes de transparencia y acceso a la información

Las fechas establecidas para la ejecución de las actividades descritas anteriormente, se encuentran definidas en la gráfica siguiente identificando cada subcomponente, la actividad, la identificación de la meta, el área responsable y la fecha de ejecución.

MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA 2019			
Actividades		Meta o producto	Indicadores
1.1	Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico realizado	Diagnóstico elaborado
1.2	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de Función Pública con la información, actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente
1.3	Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Consulta a grupos de valor para identificar información adicional de interés susceptible de publicación	# de Consultas del grupo de valor realizadas

18

1.4	Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Valoración de la información requerida y publicación de la que haya lugar	# de Información adicional publicadas/# de publicaciones adicionales identificadas
1.5	Registrar en el SUIT los nuevos trámites y OPA de la Función pública aprobados	Nuevos trámites y OPA registrados en el SUIT	# de trámites registrados/# de trámites aprobados
1.6	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # total de servidores y contratistas
1.7	Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados
1.9	Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC	Formulario implementado	1 formulario implementado
1.10	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	1 Documento con los acuerdos de niveles de servicio
2.1	Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con el nuevo modelo de operación	TRD actualizadas	TRD actualizadas
2.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado
2.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado
2.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado
3.1	Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos	Inventario de información actualizado	# de inventarios actualizados por dependencia /# total de inventarios



## 6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, es importante involucrar a los usuarios a una buena y transparente gestión y participación ciudadana definiendo unas estrategias que se programaran y articularan para el 2019 las cuales una vez rediseñada la página web se publicara.


Adicionalmente se revisará y se actualizará si es el caso el Código de Integridad de la entidad y se publicara en la página web en el link de Transparencia y acceso a la información para que así se pueda dar la correcta divulgación y socialización de la información con los parámetros adecuados y establecidos por función pública para la vigencia 2019.

Con el fin de lograr una política coherente y acorde a las necesidades de las diferentes entidades públicas, se ha adoptado la segmentación de entidades definida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a partir de ello, los habilitadores transversales de las políticas que fueron adaptados a estos niveles, de manera que cada entidad deberá implementar y adoptar políticas, actualizar procesos y procedimientos, Arquitectura, Seguridad de la información y Servicios Ciudadanos Digitales, por lo tanto la E.S.E. para la vigencia 2019, propone adoptar e implementar las siguientes políticas:

- Política de Integridad
- Política de gobierno digital
- Política de seguridad digital
- Política de servicio al ciudadano
- Política de racionalización de trámites
- Política de participación ciudadana en la gestión pública

  
**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS**  
**Gerente E.S.E.**

Proyectó: Manuela Raquel Ramos Machado. Contratista Externa.

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 38

**E.S.E. "HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN"**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2019**

**RESOLUCION 0076 29 DE ENERO 2019**

**MALVIS MUÑOZ MORALES**

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

**GUAMAL – MAGDALENA**

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 38

## Informe Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo dispuesto en los artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 0000124 de enero 26 de 2016 Artículo 2.1.4.6 Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y Monitoreo y según el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, adelanta la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, efectuó el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan.

### 1. OBJETIVO

Verificar y evaluar la elaboración, divulgación, ejecución, seguimiento y control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal – Magdalena.

### 2. ALCANCE

Revisar el cumplimiento de las acciones establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de los diferentes líderes y responsables de los procesos de la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal – Magdalena, involucrados en cada una de las acciones contenidas en dicho Plan con corte al 30 de abril de 2019.

### 3. RESULTADOS DEL PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 30 2019


Según el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" versión 2, el nivel de ejecución del Plan se mide de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento.

De esta manera en el primer seguimiento al Plan Anticorrupción de la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal – Magdalena presentó la siguiente ejecución;

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en marco al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se elaboró de acuerdo a los lineamientos establecidos en la estrategia nacional emanadas por Función Pública, e incluye los siguientes componentes





	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 38

## SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE DEL 2019

Este seguimiento analiza el avance de las áreas en el cumplimiento de las actividades dispuestas en cada uno de los componentes, durante el primer cuatrimestre de 2019 resaltando que Los soportes y evidencias de los avances y cumplimientos de las actividades reposan en cada una de las áreas que brindaron la información, en la oficina de planeación solo se realiza la consolidación de los resultados de acuerdo a la información brindada por los líderes.


### COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

En el primer cuatrimestre se realiza revisión del mapa de riesgos de corrupción, se identificaron 8 riesgos de corrupción, de las cuales 35 acciones programadas 2 acciones no aplicaron en este periodo por ende no se tomaron para el cálculo solo de las 33 en este componente de mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos se encuentra en ejecución el informe de seguimiento y evaluación de los controles.

### COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El resultado del seguimiento del primer cuatrimestre evidencia que de acciones programadas en el **componente de racionalización de trámites** se presentó cumplimiento en 3 de estas obteniendo una eficacia del **100%**.

<b>RACIONALIZACION DE TRAMITES 2019</b>				
No	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	SEGUIMIENTO
1.	Revisar e identificar los trámites y servicios respectivos procedimientos	Adopción de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad publicados el aplicativo del Sistema de Información y Trámites SUIT.	No. De tramites priorizados SUIT/ No. de tramites racionalizados	Se racionalizo 1 tramite el de Historias Clínica. Implementación de software, que permite reducción en el tiempo de respuesta o duración del trámite.
2	Identificar oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite ampliando vigencias, reduciendo plazos, tiempos, costos o requisitos.	Diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identificando las <b>acciones de racionalización</b> para ser incluidas en la planeación institucional	No aplica para esta vigencia

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 38

3	Registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite y/o por cada otro procedimiento	Cumplimiento del artículo 10 de la Resolución 1099 de 2017 ingreso y registro en el Aplicativo Sistemas de Información y Tramites SUIT	Diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identificando las <b>acciones de racionalización</b> para ser incluidas en la planeación institucional	Se encuentran priorizados e inscritos 9 planes en la página del Sistema Único de Información y tramites
---	---	--	---	---

### COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

El resultado del seguimiento del primer cuatrimestre evidencia que de 4 actividades programadas en el **componente de rendición de cuentas a la ciudadanía** se presentó cumplimiento de estas, obteniendo una eficacia del **100%**.


La planeación, programación, convocatoria, organización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal-Magdalena, correspondiente al informe de gestión de la vigencia 2018, se desarrolló de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de cuentas que para el efecto expidió recientemente el Departamento Administrativo de la Función Pública - D.A.F.P con el acompañamiento de otras instituciones del nivel nacional.

En atención a la instrucción impartida en la Circular Única de la Supe salud, la Fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia Pública, se reportaron en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, el día 10 de abril del año 2019, respectivamente.

La difusión de la convocatoria a la Audiencia Pública, se realizó con la debida oportunidad, a través de diferentes medios de comunicación regional, al igual que de manera personalizada, en la página web de la ESE, haciéndose extensiva a 95 ciudadanos; asistiendo a la misma un total de 90 ciudadanos, representantes del sector público y privado, los gremios de la salud y educación, honorables miembros de la Junta Directiva de la ESE, entes gubernamentales municipales y departamentales, funcionarios de planta y contratistas de la Entidad Hospitalaria y ciudadanía en general, quienes participaron activamente de la Audiencia Pública, a través de propuestas, sugerencias, y felicitaciones a la gestión realizada por la Gerente de la E.S.E. durante el año 2018.

La Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, estuvo a cargo de la Doctora ALBAIS PAYARES GUDIÑO en su condición moderador del Evento, a partir de las 9:00 a.m. del día 15 de Junio de 2019. El Informe de Gestión del año 2018, fue presentado de manera clara y detallada para los asistentes, por la Dra. MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS, como Gerente de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.

En la ESE, solo se recepción preguntas o propuestas inscritas con anterioridad a la realización del evento de Audiencia Pública.

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 38

Durante la sesión de preguntas, inquietudes, aclaraciones, e intervenciones, se dio participación a (2) ciudadanos asistentes a la Audiencia Pública. Las mencionadas intervenciones, fueron en relación a la posibilidad de habilitar servicios de mediana complejidad en la ESE; así mismo, considerar la habilitación de puestos de salud con la asignación de un médico permanente, en zonas de asentamiento rural disperso del municipio de Guamal y su área de influencia; a dichas intervenciones, se les dio respuesta clara y precisa por la Gerente de la ESE, Dra. Milena Chaves Charris, durante la realización del evento.

El evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, finalizó siendo la 1:00 p.m. del 15 de Junio de 2019.

En la página web de la Institución [www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co](http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co), se encuentra el informe de rendición de cuentas 2018.

#### **COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**


El resultado del seguimiento del primer cuatrimestre evidencia que de 6 actividades programadas en el **componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**, se presentó cumplimiento o avance en 2 de estas, obteniendo un cumplimiento del **30%**.

<b>MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO 2019</b>				
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
1.	Evaluar la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento.	Informes de medición de satisfacción al usuario	Nº de informes realizadas/ Nº Informes programadas.	informe de PQESD correspondiente al trimestre enero – marzo, abril a junio de 2019
2	Elaborar Plan de Capacitación para fortalecer las Asociaciones de Usuario	Trabajar asociadamente con las alianzas de usuarios, con el objetivo de mejora continua en la prestación del servicio.	Nº de capacitaciones realizadas/ Nº capacitaciones programadas * 100	Acta Nº 1 del 27 de Marzo de 2019

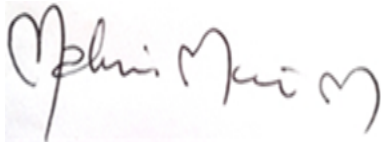
#### **COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

El resultado del seguimiento del primer cuatrimestre evidencia que de 14 acciones programadas en el **componente de mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información**, se presentó cumplimiento de 5 acciones.


<b>MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA 2019</b>
--

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 38

	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Seguimiento</b>
1	Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información	Diagnóstico realizado	Informe de seguimiento de la información a publicar frente a la ley 1712
2	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de Función Pública con la información, actualizada	El enlace del link de transparencia y acceso a la información pública, no se encuentra actualizado
3	Registrar en el SUIT los nuevos trámites y OPA de la Función pública aprobados	Nuevos trámites y OPA registrados en el SUIT	Se encuentran inscritos y publicados los tramites de la entidad
4	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	Hojas de vida publicadas de los servidores públicos y contratistas de la entidad
5	Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	La contratación se encuentra publicada en el secop, pendiente por activar el link del secop con la pagina institucional de la ese




**Malvis Muñoz Morales**  
**Jefe Oficia Control Interno**

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 7 de 38

## ANEXOS AL SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

### MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCION

FASE:		VALORACIÓN DEL RIESGO			
FECHA:		Enero de 2019			
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO			
Anticorrupción		Identificar los Riesgos de Corrupción de la Institución			4
No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACION			CONTROLES
		PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	EVALUACION RIESGO	
R1	Direccionamiento de la adjudicación de un proceso contractual a persona(s) en particular, para beneficio personal de un funcionario o favorecimiento de terceros	3	5	<b>ZONA RIESGO EXTREMA</b>	1) Manual de Contratación de la entidad 2) Delegación de responsabilidades en cada funcionario y contratista, cuyas funciones y actividades se enmarquen en procesos de contratación 3) Segregación de funciones para la estructuración de los procesos, incluyendo: a) Revisión de parte de líderes de procesos, de los documentos contractuales previo a la revisión jurídica. b) Revisión jurídica de los procesos contractuales. 4) Publicación en el SECOP y SIA Observa de todos los procesos contractuales de conformidad con la normatividad vigente en la materia. 7) Certificar que la actividad objeto de contratación se encuentra en el Plan Anual de Adquisiciones publicado para la vigencia correspondiente. 9) Publicación de procesos de selección de contratistas en la página web institucional.
R2	Contratos legalizados posteriores al inicio de los mismos con el fin de buscar un beneficio personal o favorecer a un tercero	4	5	<b>ZONA RIESGO EXTREMA</b>	1) identificación del perfil del supervisor y/o interventor 2) aplicación del manual de contratación y hacer selección objetiva 3) verificar el proceso de contratación y legalización 4) tener en cuenta las observaciones para contrataciones futuras y periódicas 5) análisis de los resultados de las auditorías anteriores y que realice Control Interno 6) Política de operación proceso de capacitación o Manual de supervisión e interventoría
R3	Vinculación de personal sin los perfiles y competencias requeridas por el proceso	3	5	<b>ZONA RIESGO EXTREMA</b>	1) identificar las necesidades de vinculación del personal y hacer estudios técnicos en el momento de la contratación de los perfiles

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNCS-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 38

## RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN -GUAMAL
Sector administrativo:	No Aplica
Departamento:	Magdalena
Municipio:	GUAMAL


Orden:	Territorial
Año vigencia:	2019

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	F
Modelo Único - Hijo	42212	Historia clínica	Inscrito	Tiempo de entrega de historias clínicas de un día	Implementación de software de historia clínica	Tiempo de entrega de una hora	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	






Fecha generación : 2019-07-18

		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Recomendaciones	Justificación	Seguimiento del control interno	Observaciones/Recomendaciones		
			Respuesta	Pregunta	Observación
		S1	S1	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
		S1	S1	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
		S1	S1	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	
		S1	S1	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No se ha realizado socialización a la entidad a los usuarios, se recomienda a la entidad actualizar el plan de trabajo para la implementación de la propuesta de racionalización de trámite, se debe publicar en la página web de la entidad, realizar la socialización de la situación actual de trámite y las acciones de mejora implementadas.
		S1	S1	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora de trámite?	Se evaluó la implementación del software de historial clínico, lo cual permite que el usuario pueda acceder más rápidamente a sus historial clínico e información que lo requiere, igualmente se recomienda que el usuario pueda dar a conocer sus acciones para evaluar si cumple o no con la propuesta de racionalización.
		S1	S1	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibió el usuario por la mejora de trámite?	No cuenta con mecanismo para medirlos, se recomienda crear un indicador que permita medir si la estrategia de racionalización alcanzó los objetivos propuestos e implementar acciones de mejora.

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNCS-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 9 de 38

guro | tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/home.jsf?\_adf.ctrl-state=1516c11nhm\_3

JasisCom - Login | Plex | Oficina Virtual | Asm

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150) Cerrar sesión

Administración | **Formato integrado** | Racionalización | Autorización de Nuevos Trámites | Cadenas de Trámites | Mi cuenta

**Gestión de formatos integrados - Inscritos**


Ver | Exportar a Excel | Actualizar listado | Separar

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HM	42193	2016-10-25	medicamentos y dispositivos médicos		NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HM	42172	2016-10-24	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HM	42199	2016-10-25	Certificado de defunción		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HM	42177	2016-10-24	Atención inicial de urgencia		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HO	42198	2016-10-25	Certificado de paz y salvo		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HM	42212	2016-10-25	Historia clínica		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]
HM	42205	2016-10-25	Examen de laboratorio clínico		E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL	Jbuevas150	[Iconos]

Total registros: 9

guro | tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/home.jsf?\_adf.ctrl-state=1516c11nhm\_3

JasisCom - Login | Plex | Oficina Virtual | Asm





E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150) Cerrar sesión

Administración | **Estrategia de racionalización** | Racionalización | Autorización de Nuevos Trámites | Cadenas de Trámites | Mi cuenta

Tipo racionalización	Acción racionalización	Fecha inicial	Fecha final racionalización
ADMINISTRATIVA	REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA O DURACIÓN DEL TRÁMITE	2018-01-31	2018-07-31

[Aceptar](#)

Total registros: 9

<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 10 de 38

reguro | tramites1.suit.gov.co/cadenas-web/faces/home.jsf?\_adf.ctrl-state=zziwtq012\_7

OasisCom - Login | Plex | Oficina Virtual | Asme

**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN -GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150) Cerrar sesión

Administración
Formato Integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta

**Opciones de menú**

Inicio

Mis cadenas de Trámites

Otras cadenas de Trámites

**Mis Cadenas de Trámites**

A continuación encontrará los trámites propios de la entidad cuyo producto final es resultado de una cadena de trámites.

**Datos del trámite**

Ver  Exportar a Excel  Separar

Tipo	Número	Nombre Trámite	Acciones
HM	42212	Historia clínica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Total registros: 1

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio | Correo: [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co) | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017

reguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/preHomeGestionRacionalizacion.jsf?\_adf.ctrl-state=z2bu3zexk\_3

OasisCom - Login | Plex | Oficina Virtual | As... | Área personal | Comparta | Cuentas Médicas -... | Liquidador de Cirug...

**El servicio público es de todos**

HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN -GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150) Cerrar sesión

Administración
Formato Integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta

**Opciones de menú**

Gestión de datos de operación

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  Exportar a Excel  Exportar a PDF  Detalle Del Monitoreo y Seguimiento  Separar

DATOS TRAMITES RACIONALIZADOS			
Tipo	Número	Nombre	
Modelo Único – Hijo	42212	Historia clínica	Inscrito

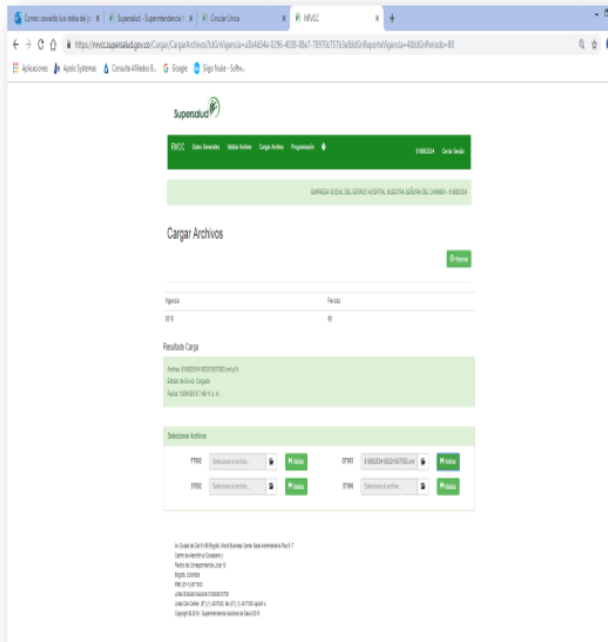
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio | Correo: [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co) | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017



	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>PAGINA</b>	Página 11 de 38

## RENDICION DE CUENTAS

REPORTE PROGRAMACION Y FECHA DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA FISCAL 2018 EN LA PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/2018/INF2018\_01.pdf

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	15-JUN-2019
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-IF-003
	<b>PAGINA</b>	Página 39 de 52

FORMATO DE ENCUESTA DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA FISCAL 2018 E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL - MAGDALENA

		<b>VERSION:</b>	01
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	15-JUN-2019
<b>INFORME FINAL DE RENDICION DE CUENTAS PUBLICA VIGENCIA 2018</b>		<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-IF-003
		<b>PAGINA</b>	Página 3 de 5

**ENCUESTA PARA LA EVALUACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS - VIGENCIA AÑO 2018**

**EVENTO:** Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas - Gestión de la vigencia 2018  
**FECHA:** 13 de Junio de 2019  
**LUGAR:** Aula Máxima de la Sede Principal de la Institución Educativa Departamental "Bienvenido Rodríguez" de Guamal Magdalena

Seleccione una opción de respuesta por cada pregunta, marcando con una "X"

1. ¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública para Rendición de Cuentas año 2018?

a) Invitación directa   
 b) Por correo electrónico - perfoneo   
 c) Por la empresa comunicadora   
 d) A través de la página web y/o correo electrónico   
 e) A través de la comunidad

2. Evalúe los siguientes aspectos:

A. Organización del Evento	Excelente	Buena	Deficiente
a) Convocatoria y difusión de la audiencia pública	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Instalación de la audiencia pública	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Recepción y orientación a los asistentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Evaluación de la metodología implementada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Intervención de la Gerente de la E.S.E. Dra. Milena del Carmen Chaves Charis			
a) Importancia de los temas tratados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Metodología empleada en la presentación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Claridad en la exposición y dominio del tema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Manejo del tiempo durante la presentación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Disposición para responder inquietudes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Intervención de las organizaciones civiles, usuarios y comunidad en general			
a) Manejo del tiempo durante la intervención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Claridad e importancia de sus propuestas y opiniones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Instalaciones			
a) Comodidad (sillas, comodidad, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Disposición de ayudas audiovisuales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Lugar en donde se realizó el evento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Considere que la participación ciudadana en el control de la gestión pública es:

a) Muy importante   
 b) Importante   
 c) Nada importante

4. Considere necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión pública? SI  NO

**COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS:** Buena Rendición de Cuentas y muy satisfactoria para la Comunidad y para la ESE 2018. Seguir mejorando cada dos años...


www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/2018/INF2018\_01.pdf

	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	15-JUN-2019
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-IF-003
	<b>PAGINA</b>	Página 32 de 52

ospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/2018/INF2018\_01.pdf

	<b>INFORME FINAL DE RENDICION DE CUENTAS PUBLICA VIGENCIA 2018</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-IF-003
		<b>PAGINA</b>	Página 40 de 52

LISTA DE ASISTENTES AL EVENTO AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA FISCAL 2018 E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL - MAGDALENA

		<b>VERSION:</b>	01
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	15-JUN-2019
<b>LISTA DE ASISTENTES AUDIENCIA PUBLICA PARA RENDICION DE CUENTAS - GESTION AÑO 2018</b>		<b>CODIGO:</b>	HNSC-GG-IF-003
		<b>PAGINA</b>	Página 1 de 1

NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD	CONTACTO/CELULAR	FIRMA
Edmundo S. Osuna R	5040374	J.A.C	3168896726	[Firma]
Juan José Polanco O	9228792	ESE	3187627072	[Firma]
Heidi María Zambrano	36540676	ESE	310701964	[Firma]
María P. Urbina	50969272		3106133208	[Firma]
Rosario Páez Rangel	109194099	ESC	310909860	[Firma]
Heidy María Díaz Cordero	26787807		316518406	[Firma]
Paola M. Quintana Blandin	26385707		3114689698	[Firma]
Juan Carlos Lumbao	102350055	Esc Esc	300721006	[Firma]
Dionara D. V. H. H. H.	19617791	Esc	3126119197	[Firma]
Juan Carlos T.	19769150	ESC	3179055815	[Firma]

Calle 10 Carrera 5 Esquina / Telefax: (5) 4182016 e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co


"Gestión integral para una atención humanizada y segura"

PANTALLAZOS DEL CARGUE DE LA CONVOCATORIA Y PROGRAMACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA FISCAL 2018, EN LA PAGINA WEB DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL - MAGDALENA



Calle 10 Carrera 5 Esquina / Telefax: (5) 4182016 e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co

"Gestión integral para una atención humanizada y segura"

 <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNCS-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 12 de 38

www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/2018/INF2018\_01.ppt

www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/rendicion/2018/INF2018\_01.pdf



 <b>INFORME FINAL DE RENDICION DE CUENTAS PUBLICA VIGENCIA 2018</b>	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	15-JUN-2019
	<b>CODIGO:</b>	HNCS-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 52 de 52

## MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

BUZONE DE PQRS INSTALADOS EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCION



ANEXO 1: FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO



Estimado usuario su opinión es muy importante para nosotros, contribuye al mejoramiento de la prestación de nuestros servicios. Por favor diligencie de manera clara y objetiva el siguiente formulario


DATOS PERSONALES										FECHA: / /		
NOMBRE				EDAD	SEXO	F	M					
IDENTIFICACION	CC	TI	RC	PROCEDENCIA			U	R				
CELULAR	DIRECCION			EPS								
EMAIL	PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD			SI	NO							
VIT. DE VIOLENCIA	SI	NO		ETNIA	INDIGENA	AFRO	PALENCI	RAZAL	NINGUNO			
SERVICIO A EVALUAR												
Consulta Medicina General	Laboratorio Clínico	Servicio Higiene Oral										
Consulta por Odontología	Vacunación - PAI	Servicio de Urgencias										
Crecimiento y Desarrollo	Admisión - asignación de Citas	Servicio de Hospitalización										
Consulta por Fisioterapia	Toma de Citologías Cervicovaginales	Transporte asistencial Básico (TAB)										
Ecografías	Toma de Rayos X	Control prenatal										
Consulta por enfermería	Consulta por Planificación familiar	Otro / Cual:										
NOY BUENO	5	BUENO	4	REGULAR	3	MALO	2	NOY MALO	1			
ASPECTO												
Información												0 min - 15 min
Interés por parte del profesional tratante por su necesidad (empatía)												15 min - 30 min
El tiempo de espera según la hora de consulta asignada												30 min - 45 min
Instalaciones, infraestructura física, orden y asos del área de prestación del servicio.												45 min - 60 min
Satisfacción Global												Más de una hora cuanto tiempo?
Como califica los servicios recibidos a través de la E.S.E.												
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta E.S.E.?												
Definitivamente SI						Probablemente NO						
Probablemente SI						Definitivamente NO						

ANEXO 1: FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS A TRAVES DE LOS BUZONES DE PQRS.



Estimado usuario su opinión es muy importante para nosotros, contribuye al mejoramiento de la prestación de nuestros servicios. Por favor diligencie de manera clara y objetiva el siguiente formulario para darle una mejor respuesta a sus comentarios. Gracias.

DATOS PERSONALES										FECHA: / /	
NOMBRE				EDAD	SEXO	F	M				
IDENTIFICACION	CC	TI	RC	PROCEDENCIA			U	R			
CELULAR	DIRECCION			EPS							
EMAIL	PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD			SI	NO						
VIT. DE VIOLENCIA	SI	NO		ETNIA	INDIGENA	AFRO	PALENCI	RAZAL	NINGUNO		
SERVICIO EN QUE SE GENERO SU INCONFORMIDAD											
Consulta Medicina General	Laboratorio Clínico	Servicio Higiene Oral									
Consulta por Odontología	Vacunación - PAI	Servicio de Urgencias									
Crecimiento y Desarrollo	Admisión - asignación de Citas	Servicio de Hospitalización									
Consulta por Fisioterapia	Toma de Citologías Cervicovaginales	Ambulancia - TAB									
Consulta por Psicología	Toma de Rayos X	Prevención y Prevención									
Consulta por Nutrición	Ecografías	Consulta por Enfermería									
TIPO DE SOLICITUD											
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FEEDBACK	OTRA						
DESCRIPCION DE LOS HECHOS											

	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 13 de 38

SOCIALIZACIONES DE LA ALIANZA A LOS USUARIOS



APERTURA DE LOS BUZONES DE PQRS EN COMPAÑIA DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS



<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 14 de 38

## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

**Página institucional**

El Hospital  
**Invitación Pública No. 02 DE 2014**  
**LA E.S.E. HOSPITAL "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" DE GUAMAL, MAGDALENA**  
**INVITA:**  
 A todos los interesados, personas naturales o jurídicas, que reúnan los requisitos mínimos exigidos y descritos a continuación, para que formulen y alleguen sus ofertas individuales, a fin de participar del presente proceso contractual.

- Ver Documento - PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2014
- Ver Documento - PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS DE LA ENTIDAD - PLAN
- Ver Documento - PLAN ANUAL DE VACANTES
- Ver Documento - PLAN DE PREVISION DE RECURSOS HUMANOS
- Ver Documento - PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO
- Ver Documento - PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION
- Ver Documento - PLAN DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/transparencia/



<b>TALENTO HUMANO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> <a href="#">Estructura Organizacional (Organograma)</a> <a href="#">Funciones y Deberes del hospital</a> <a href="#">Ubicación dirección y teléfono de contacto</a> <a href="#">Horarios de Atención al Público</a> <a href="#">Directorio de Funcionarios y Contratistas</a> <a href="#">Directorio Telefónico Institucional</a>	<b>PRESUPUESTO Y PLANES DE PRESUPUESTO</b> <a href="#">Presupuesto General Asignado</a> <a href="#">Presupuesto Desagregado con Modificaciones</a> <a href="#">Ejecución Presupuestal Histórica Anual</a> <a href="#">Historia de Planes</a>
<b>PLAN DE ADQUISICIONES Y SECCION</b> <a href="#">SECCION (Sistema Estatal de Contratación Pública)</a> <a href="#">Manual de Contratación</a> <a href="#">Plan anual de adquisiciones</a>	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTION</b> <a href="#">Informe de Gestión desagregado artículo 74 ley 1474 DE 2011</a> <a href="#">Informes de Control Interno</a> <a href="#">Informes de Auditorías Internas</a> <a href="#">Plan de Auditorías Internas</a>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y CÓDIGO DEL BUEN TRAMITE Y SERVICIOS</b> <a href="#">Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</a> <a href="#">Estrategia de Racionalización de Trámites</a> <a href="#">Mesa de Diálogo de Corrupción</a> <a href="#">Cronogramas de Actividades (Estrategia Anti trámites y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano)</a> <a href="#">Comunicación al Buen Consumidor y de Atención al Ciudadano</a>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y PORS</b> <a href="#">PQRS en líneas</a> <a href="#">Informes de PQRS</a> <a href="#">Seguimiento a PQRS</a>
<b>CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO ATENCION INDICE DE URGENCIAS TERCIALES</b> <a href="#">MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS</a> <a href="#">CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN</a> <a href="#">RADIOLOGIAS E IMAGENES DIAGNOSTICAS</a> <a href="#">LABORATORIO CLINICO</a> <a href="#">HISTORIA CLINICA</a> <a href="#">ASIGNACION DE CITAS</a>	<b>FORMULACION PARTICIPATIVA</b> <a href="#">Rendición de Cuentas</a> <a href="#">Documentos en Consulta Ciudadana</a> <a href="#">Encuestas y otros</a>
<b>LEGISLACION Y NORMAS</b> <a href="#">Acuerdos</a> <a href="#">Decretos y Resoluciones</a> <a href="#">Leyes</a> <b>MANUAL SIAU</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> <a href="#">MANUAL DE CONTRATACION 2013</a> <a href="#">ESTATUTO DE CONTRATACION 2014</a>	<b>GESTION DE INFORMACION PUBLICA</b> <a href="#">Registro de Activo de Información</a> <a href="#">Índice de Información Clasificada y Reservada</a> <a href="#">Esquema de Publicación de Información</a>
<b>OTROS TEMAS DE INTERES SOCIAL</b> <a href="#">Victimas del Conflicto Armado</a> <a href="#">Plan de Salud Pública</a> <a href="#">Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN</a> <a href="#">Entra en línea</a>	<b>COMITE DE ETICA HOSPITALARIA</b> <a href="#">ACTAS DE REUNION DEL COMITE DE ETICA HOSPITALARIA DE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA, VIGENCIA 2016</a>

No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/2015/PLANAC2015.pdf

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 1 / 22

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO


VIGENCIA 2019

**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS**  
GERENTE

No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/control.html

**Informes pormenorizados de Control Interno**

- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO NOVIEMBRE A FEBRERO DE 2019](#)
- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO JULIO A OCTUBRE DE 2018](#)
- [INFORME PORMENORIZADO CUATRIMESTRAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MAR/2018 - JUN/2018](#)
- [INF GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ABRIL 2018](#)
- [INFORME PORMENORIZADO CUATRIMESTRAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO NOV/2017 - FEB/2018](#)
- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO MARZO A JUNIO DE 2017](#)
- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO JULIO A OCTUBRE DE 2017](#)
- [INFORME EJECUTIVO JULIO 2016](#)
- [INFORME EJECUTIVO DE CONTROL INTERNO 2016](#)
- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO 2016](#)
- [INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO NOV DE 2016 A FEB 2017](#)
- [Segundo informe periodo 14 de Noviembre de 2011 a 14 de Marzo de 2012](#)
- [Tercer informe periodo 14 de Marzo a 15 de Julio vigencia 2012](#)
- [Cuarto informe periodo 15 de Julio a 15 de Nov vigencia 2012](#)
- [Quinto informe periodo 13 de Noviembre de 2012 a 12 de Marzo de 2013](#)
- [Sexto informe periodo 13 de Marzo de 2013 a 12 de Julio de 2013](#)

 <p><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b></p>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 15 de 38

← → ↻ No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/transparencia/01.html

No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/transparencia/pqrd01.html



## CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO



### PARA SOLICITARLO NECESITA:


1. Solicitar paz y salvo: carta de solicitud dirigida al jefe de facturación.
2. Radicar documento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen Calle 10 Nº 5 esquina. En el área de Consulta externa de Lunes - Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:45 pm.

★ Se obtiene en un (1) día habil.



- ▶ INICIO
- ▶ PAZ Y SALVO
- ▶ ATENCION DE URGENCIAS
- ▶ TERAPIAS
- ▶ MEDICAMENTOS
- ▶ CERTIFICADOS DE DEFERENCIA
- ▶ RADIOLOGIA
- ▶ LABORATORIO CLINICO
- ▶ HISTORIA CLINICA
- ▶ ASIGNACION DE CITAS

guro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/2017/MANFUN2017.pdf

 <p><b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES</b></p>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	24-AGO-2015
	<b>CÓDIGO:</b>	HNC-ADM-PA-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 55

**MANUAL DE FUNCIONES  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL  
CARMEN  
GUAMAL MAGDALENA  
MARZO DEL 2016**



### GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La gestión de los Reclamos, Sugerecias, Felicitaciones y Agradecimientos, consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final. Para la atención y orientación al usuario, la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen dispone de una oficina de información y atención al usuario y varios mecanismos de recepción que facilitan a nuestros usuarios hacer sus manifestaciones sobre el servicio prestado.


CANAL	MODO DE CONTACTO
Buzones de PQRS	Son 3 los cuales se encuentran estratégicamente ubicados (área de consulta externa, hospitalización y urgencias) y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos el último día de cada mes.
Físico	Mediante esortos o documentos Presencial: Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al usuario
Telefónico	Línea celular 310-6776765 de lunes a viernes en horario 8:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 6:00 pm
Virtual	el correo electrónico siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co, y la página web institucional: <a href="http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co">http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co</a>
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada por la entrada de consulta externa. En horario de 8:00 am - 12:00m, y 2:00 pm - 6:00pm

[Regresar](#)

← → ↻ No es seguro | www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/documentos/2017/MANUALPRO.pdf


MANUALPRO.pdf

1 / 10

 <p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b></p>	<b>VERSION:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	03-NOV-2016
	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-PP-PA-001
	<b>PAGINA</b>	Página 35 de 75

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL  
CARMEN GUAMAL MAGDALENA**



 <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	14-FEB-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 16 de 38



### CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO

**PARA SOLICITARLO NECESITA:**

1. Solicitar paz y salvo: carta de solicitud dirigida al jefe de facturación.
2. Radicar documento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen Calle 10 Nº 5 esquina. En el área de Consulta externa de Lunes - Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:45 pm.

★ Se obtiene en un (1) día hábil.

BRICIO

PAZ Y SALVO

ATENCION DE URGENCIAS






### ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIA

**REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES CONDICIONES:**

1. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.
2. Encontrarse en una situación de salud que requiera atención inmediata.

### Certificado de Paz y Salvo

### Atención inicial de Urgencias



### TERAPIA

**REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE**


1. Orden médica con la solicitud del tipo de terapia
2. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.
3. Autorización de servicios por parte de la entidad promovedora de salud - EPS del régimen subsidiado, en caso de ser necesario.




### DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS

### Terapias

### Medicamentos y dispositivos médicos



### CERTIFICADO DE DEFUNCION

**PARA SOLICITARLO NECESITA:**

1. Documento de la Policía de Colombia - Ceras



### Radiología e imágenes Diagnósticas

**PARA REALIZARLO NECESITA:**

1. Orden médica con la solicitud del examen.
2. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de

### Certificados de defunción

### Radiologías imágenes diagnosticas




### LABORATORIO CLÍNICO

**REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE**

1. Cedula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o Registro Civil de Nacimiento para los menores de 7 años.
2. Remisión médica en la que se referencia los




### ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD

**REUNIR LOS DOCUMENTOS Y CUMPLIR CON LAS CONDICIONES PARA EL TRAMITE**

1. Cedula de Ciudadanía, los menores de 18 años tarjeta de identidad y menores de 7 años registro civil de nacimiento.
2. Orden médica y autorización de servicios, si es necesaria.
3. Realizar la solicitud de la cita en el

### Laboratorio Clínico

### Asignación de citas