



República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Departamento del Cauca  
HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social  
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



HOSPITAL  
Susana López de Valencia  
E.S.E.  
SLV-SH-02-F01

**Informe seguimiento**  
**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano**  
**HSLV-ESE – Abril 2013**

En observación de los lineamientos establecidos según la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y como parte del compromiso social del Hospital, se publica este informe de evaluación y seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La Gerencia del Hospital Susana adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano acogiendo los lineamientos generales que regulan el tema y las sugerencias de la Oficina Asesora de Control Interno del Hospital.

En términos generales y a esta fecha se refleja el siguiente resultado, en cada uno de los componentes del mencionado plan.

**i) COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

**AVANCES:**

El Hospital cuenta con una política de administración de riesgos, la cual se centra en la identificación, análisis y valoración de los riesgos a nivel de cada proceso e institucionalmente.

**RECOMENDACIÓN:**

Adelantar acciones para lograr la actualización de todos los mapas de riesgos en los diferentes procesos e institucional, especialmente en el proceso de contratación y de atención al paciente y ciudadano. Así mismo, gestionar y publicar los resultados con las acciones que se establezcan para su manejo.

**ii) COMPONENTE ANTI-TRÁMITES**



República de Colombia

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
Departamento del Cauca  
**HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE**

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social  
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



**HOSPITAL**  
SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA  
E.S.E.  
SLV-SH-02-F01

**AVANCES:**

A través de la página web del Hospital, se publica cierta información a los usuarios y ciudadanos, en la que se incluye portafolio de servicios, derechos y deberes de los pacientes. Se tiene formalizado a nivel institucional el lineamiento anti-trámites.

**RECOMENDACIÓN:**

Adelantar acciones para lograr el despliegue de la política establecida, de tal forma que se logre la correspondiente utilidad de las herramientas y avances tecnológicos para evitar la tramitología, con tiempos y costos razonables de realización, favoreciendo su eficacia, eficiencia y efectividad. Documentar los procedimientos correspondientes a los trámites institucionales bajo los parámetros establecidos apoyados en su automatización para lograr su simplificación y optimización aplicables.

iii) **COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**AVANCES:**

Dentro de las políticas del Hospital, se encuentra la referida al tema de comunicación, la que pretende clientes informados y fundamentalmente el favorecimiento del control social y, una gestión participativa, democrática y transparente.

En este periodo se presenta el informe público de gestión de acuerdo a la metodología organizacional y recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno del Hospital.

La planeación estratégica que direcciona el desarrollo del Hospital (período 2012 -2016), se publica en la página web del Hospital.

**RECOMENDACIÓN:**

Avanzar en el seguimiento, autoevaluación y evaluación de los planes operativos con la correspondiente retroalimentación y publicación.

Publicar, conforme lo establecido, el plan operativo; previamente consolidando los planes de acción a nivel de las dos Subdirecciones.

Fortalecer las reuniones con la comunidad y ligas de usuarios.

iv) **COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2/3 ✓



República de Colombia

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
Departamento del Cauca  
**HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE**

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social  
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



**HOSPITAL**  
Susana López de Valencia  
E.S.E.

SLV-SH-02-F01

**AVANCES:**

El Hospital cuenta con instalaciones destinadas para la atención al usuario - ciudadano, incluido un salón por y para la diversidad.

Se recolectan quejas, reclamos y sugerencias a través de buzones y página web.

Se tienen trabajadores destinados a la atención y respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias.

**RECOMENDACIÓN:**

Fortalecer el sistema de información y atención al paciente y ciudadano, incluyendo el correspondiente apoyo tecnológico y la evaluación de los resultados obtenidos.

**GUIDO PIFICANG CH.**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.  
HNII - SLV - ESE.

"Nuestro compromiso comunicar y fomentar la participación para beneficio de todos, buscando que en el Susana se piense, se diga y se haga lo correcto correctamente"