

Entidad: HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Vigencia: 2018

Fecha de publicación: sep-18

Componente: PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

| Seguimiento 1 OCI               |                                                                                                                                              |                                                                                                                   |             |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha seguimiento:              |                                                                                                                                              |                                                                                                                   | 31/08/2018  | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                 |
| Componente                      | Actividades programadas                                                                                                                      | Actividades cumplidas                                                                                             | % de avance |                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestion de Recursos Financieros | Socializar con la Junta Directiva las modificaciones presupuestales con su correspondiente justificación.                                    | Se ha solicializado con la Junta Directiva las adiciones con su respectiva justificación.                         | 100%        | Acuerdo No.04 del 8 de mayo de 2018, se adiciono saldo de caja y bancos a 31 de diciembre de 2017 y recuperación de cartera, Acuerdo No.06 de 2018, por superavit en recursos del balance, recuperación de cartera y rendmientos financieros. |
|                                 | Realizar la proyección del Presupuesto de acuerdo a los lineamientos del CONFIS departamental y Secretaria de Salud.                         | Se realiza los últimos meses de cada año el presupuesto para la siguiente vigencia.                               | 100%        | El Presupuesto de la Vigencia 2018 fue elaborado teniendo en cuenta los lineamientos de la circular 0353 de 20 de Octubre de 2017, el cual esta alineado con los requisitos del CONFISTOL.                                                    |
|                                 | Seguimiento ejecucion del Plan de Gestion.                                                                                                   | Se realiza seguimiento trimestral a través de los indicadores de gestión.                                         | 100%        | El Plan de Gestión fue aprobado mediante acuerdo 03 del 3 de Abril de 2017                                                                                                                                                                    |
|                                 | Reunión de análisis del comportamiento presupuestal.                                                                                         | Se hace análisis de comportamiento, se solicializa en el comité de calidad para la presentación del Informe 2193. | 100%        | Acta de comité .                                                                                                                                                                                                                              |
|                                 | Reunión de analisis del comportamiento cuentas por pagar.                                                                                    | En reunión de Junta Directiva, se dio a conocer las Cuentas por Pagar de la vigencia fiscal del año 2017.         | 100%        | Acta de Junta Directiva .                                                                                                                                                                                                                     |
|                                 | Realizar Lista de chequeo para verificar el cumplimiento de todos los requisitos del manual de contratación en cada proceso de contratación. | Cada contrato tiene la lista de chequeo que contiene los requisitos exigidos en cada proceso de contratación      | 100%        | Contratos con lista de chequeo de acuerdo al Estatuto de contratación.                                                                                                                                                                        |

|                           |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Jurídica          | Incluir dentro de los términos de referencia de las convocatorias publicas la invitación a los veedores para el proceso. | Se publica en la pagina hospitalsanjuanbautista.gov.co link noticias, el aviso de convocatoria pública, donde se invita a la comunidad en general, veeduría ciudadana y control social.                                                                                                                                                        | 100% | Se evidencia en la convocatoria 001 esta en el inciso 15, convocatoria No 002 esta en el inciso 15 y en la convocatoria No 003 esta en el inciso 16.                             |
| Gestión de Talento Humano | Realizar la verificación de los títulos del personal que ingresa a la institución.                                       | La oficina de recursos humanos del Hospital, mediante oficios RH- 131-008-01-208 , RH 131-029-01-2018, RH-131-038-02-2018,RH-131-040-02-2018, RH-131-048-02-2018, RH-131-066-02-2018, RH-131-0874-03-52018, Solicita verificar los títulos profesionales, y el formato H-CGM-P29-FT03 para confirmación de referencias laborales y personales. | 100% | Después de recepcionados los documentos en la oficina, se procede a oficiar a las entidades la corroboración de los títulos o credenciales expedidas.                            |
|                           | Entregar formalmente copia de las funciones al personal que ingresa.                                                     | Se entrega copia de las funciones al personal que ingresa de planta en el momento de la inducción.                                                                                                                                                                                                                                             | 100% | Actualmente se acuerdo oficiar al personal que ingresa en calidad de supernumerario las actividades a desarrollar en el tiempo de permanencia en el cargo.                       |
|                           | Realizar proceso e inducción del personal que ingresa                                                                    | Se realizó el 30 de Enero de 2018, la inducción a los funcionarios que ingresaron a la Institución.                                                                                                                                                                                                                                            | 100% | La Institución tiene establecidos los formatos PEC-CG-R1 y el formato de inducción, entrenamiento y reinducción de los colaboradores, como evidencia para realizar este proceso. |
|                           | Remitir oportunamente a la Junta Directiva los informes hacer analizados en reunión.                                     | Son enviados a través de correos electrónicos y en físico con anticipación a través de la dirección Departamental de Salud y la Oficina de Secretaría de la Institución.                                                                                                                                                                       | 100% | En la oficina de secretaria de gerencia reposa evidencia de los informes presentados a Junta Directiva.                                                                          |

|                                         |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Planeación Estratégica</b>           | Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas estratégicas                                                                         | Se realiza seguimiento a través de los indicadores de gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100% | Indicadores de gestión mensual                                      |
|                                         | Presentar y socializar informe de revisoría fiscal respecto a las auditorías realizadas.                                                  | El revisor fiscal, presento el informe fechado de 26 de febrero de 2018, el cual fue socializado en reunión de Junta Directiva.                                                                                                                                                                                                                                                   | 100% | Se presento y socializo el informe del Revisoría Fscial.            |
| <b>Procesos de Apoyo Administrativo</b> | Realizar la depuración de usuarios y perfiles en los softwares Institucionales de acuerdo a las novedades de ingreso y retiro de personal | Tiene un sistema de dominio con el servidor, con cuentas de usuario en el computador para iniciarlo, el nivel de seguridad es que este en el dominio, se crea un perfil de usuario para el nivel de acceso a la aplicación, se crea un usuario interno para la base de datos, para el control externo hay un acceso remoto donde se hace otra validación para permitir el acceso. | 100% | Se realiza de acuerdo a la novedad de ingreso o retiro del personal |
|                                         | Realizar copia de seguridad en disco externo del software institucional                                                                   | Las copias de seguridad se realizan a diario de 12 m a las 2:30 m es un proceso automático, para ello se tiene un disco externo.                                                                                                                                                                                                                                                  | 100% | Se esta realizando las copias de seguridad en disco externo         |
| <b>Control Interno</b>                  | Presentar a la gerencia los resultados del plan de auditorías con su respectivo plan de mejora                                            | Se presento a la gerencia informe de las auditorias realizadas en: Contratación, Presupuesto, Cartera, Sistemas de Información, personal, Farmacia, Admisiones - facturación, Atención al Usuario.                                                                                                                                                                                | 100% | Se estan realizado mensual cumpliendo con el programa de auditoria. |

|                                    |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Racionalización de Trámites</b> | Mejoramiento de las Instalaciones físicas de facturación y citas para descongestinar en el proceso | <p>Se descongestionó el proceso de asignación de citas ampliando los canales de comunicación como: Correo electrónico: citas@hospitalsanjuanbautista.gov.co por la página WEB <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial en Horario de 4 a 5 pm de lunes a viernes.</li> <li>• Línea telefónica 2463580</li> <li>• Línea Celular Whatsapp 3212025051 – 3212023988 – 3212024020 en Horario de 7 a 12 m y de 2 a 4 pm de lunes a viernes.</li> </ul> | 100% | Se mejoraron las Instalaciones de facturación y se reubicó citas médicas. Se cambió el horario de asignación de citas a partir del 27 de agosto de 2018. |
|                                    | Verificar en línea la afiliación y servicios al usuario                                            | Por la página de cada entidad y mediante la página web de Adres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 95%  | Se tiene a veces dificultades con las páginas de las entidades.                                                                                          |
|                                    | Habilitar el trámite de solicitud de copia de historia clínica a través de correo electrónico.     | En la página <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> , en el link de pacientes se solicita la historia clínica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100% | Página WEB Institucional                                                                                                                                 |
|                                    | Utilizar adecuadamente el correo Institucional                                                     | A través de la oficina de recursos humanos se informa a sistemas la creación de nuevos correos electrónicos institucionales la cual se crea con el nombre de la dependencia o proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100% | De acuerdo a los perfiles.                                                                                                                               |

|                             |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rendicion de Cuentas</b> | Convocar dentro del proceso de rendición de cuentas a la Ciudadanía y demás Entidades incluidos los Entes de Control | En la pagina WEB <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> , al inicio y en el link de rendición de cuentas esta publicada la invitación a la comunidad general, por correo electrónico a lo integrantes de la Junta Directiva y los gerentes y grupo de trabajo de las EPS-S a la audiencia publica de rendición de cuentas 2017. | 100% | Dedes el 12 de abril de 2018                                                                                                                                                                                                                        |
|                             | Preparar la logística del evento público para rendición de cuentas.                                                  | Desde el 5 de abril de 2018, estaba listo un documento con lo referente a la logista de la audiencia pública.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100% | Por correo electrónico se socializó con todos los líderes de procesos                                                                                                                                                                               |
|                             | Realizar rendición de cuentas a los funcionarios y a la comunidad en general.                                        | La audiencia de rendición de cuenta se realizara el 11 de mayo de 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% | Se realizo la audiencia publica de rendición de cuentas como un espacio de evaluación de la gestión de la entidad, se desarrollo conforme a los principios de transparencia, participación, publicidad, responsabilidad, moralidad e imparcialidad. |
|                             | Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual.                                                      | La audiencia de rendición de cuenta se realizara el 11 de mayo de 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% | Se realizo en la fecha y hora programada en el Auditorio del Hospital San Juan Bautista.                                                                                                                                                            |
|                             | Realizar la publicación de información previa audiencia de rendición de cuentas.                                     | Se realizo la publicación previo a la audiencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100% | Se publico el reglamento de la audiencia, la invitación con fecha, hora y lugar de realización, el informe integral de gestión año 2016 y 2017, asi como la presentación de la rendición de cuentas vigencia 2017.                                  |
|                             | Evaluar la rendición de cuentas                                                                                      | Se evaluo la Audiencia Pública de rendición de cuentas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% | Se realizo la evaluación de la Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2017, donde se realizarón encuestas para la evaluación.                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Comunicar los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación y garantizar la permanencia de la información actualizada en la página web.</p> | <p>Se comunico los resultados de la rendición de cuentas</p>                                                                                                                                                                              | <p>100%</p> | <p>El resultado de la rendición de cuentas se publico en la pagina WEB del hospital, y se envio a la superintendencia Nacional de Salud.</p> |
| <p>Reportar a la Supersalud los resultados de la rendición de cuentas</p>                                                                                                                      | <p>Se reporto a la supersalud en los terminos establecidos.</p>                                                                                                                                                                           | <p>100%</p> | <p>Se reporto a la supersalud los resultados de la audiencia publica de rendición de ceunats.</p>                                            |
| <p>Página web con actualización frecuente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.</p>                                                                  | <p>Se encuentra pública en la pagina WEB, <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>, link TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO, ESTADOS FINANCIEROS, PLAN DE DESARROLLO-PRODUCCION.</p> | <p>100%</p> | <p>Pagina WEB Institucional.</p>                                                                                                             |
| <p>En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Usuario para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.</p>                                 | <p>Se estan realizando la atención a los requerimientos de acuerdo a la solictud, estos son verbales, por línea telefónica o virtuales.</p>                                                                                               | <p>100%</p> | <p>Se les resuelve sus inquietudes de acuerdo a su solicitud en forma verbales, virtual o telefónica.</p>                                    |
| <p>Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.</p>                                                                                             | <p>Se realizo una pauta publicitaria indicando las nuevas estrategias implementadas por el hospital para el mejoramiento continuo del servicio de consulta externa.</p>                                                                   | <p>100%</p> | <p>En el canal local T.V. RED</p>                                                                                                            |

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán ante los miembros del Comité de Gestión de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinación de Control Interno, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.</p> | <p>En la pagina <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>, en el link de Paciente se encuentra el enlace de PQRS.</p>                                                                    | <p>100%</p> | <p>En la pagina se pueden formular los requerimientos en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los servicios prestados por el hospital, hasta ahora no han presentado por este medio .</p> |
| <p>Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinador de Control Interno cuando lo amerite.</p>                                                                                                                                                                                                                                | <p>En atención al usuario y en las diferentes áreas, hay instalados buzones para la recepción de las PQRS las cuales son clasificadas y resueltas, envianda a cada líder de proceso la queja respectiva para su tramite de respuesta.</p> | <p>100%</p> | <p>Se tiene establecido quince días hábiles para dar respuesta.</p>                                                                                                                                                         |
| <p>Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Los buzones se abran cada 8 días con el representante de la asociación de usuarios o con un usuario del hospital.</p>                                                                                                                  | <p>100%</p> | <p>Son tabulados dando un % de satisfacción del usuario, la encargado de SIAU, presenta un informe trimestreal a la gerencia y a los diferentes comités.</p>                                                                |
| <p>Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas cuando a esto hubiese lugar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>No se presentaron quejas, ni reclamos.</p>                                                                                                                                                                                             | <p>100%</p> |                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se estan educando a los usuarios sobre los derechos y deberes, lo mismo sobre las nuevas vías de acceso para solicitudes de citas medicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100% | Se lleva un formato de capacitación                                                    |
| <b>Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública</b> | Publicar en la WEB Institucional:<br>A) Estructura orgánica, Funciones y deberes, horas de atención al público; B) Presupuesto, ejecución presupuetal histórica anual, C) directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico, teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y escalas salariales correspondientes a las categorías todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servicios públicos y contrataistas; D) Todas las Normas Generales y Reglamentarias, Políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos, indicadores de desempeño; E) Plan de compras anual, F) Publicar el plan anticorrupcion y de atención al ciudadano. | En la pagina Institucional <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> , link contactenos se encuentran los correos institucionales y los directorios telefónicos de las dependencias; link, acerca encuentras el direccionamiento estrategico y estructura organica de la Insitucion; Link, Transparencia y acceso al ciudadano, se publica, manuales, plan anual de adquisiciones, informes de gestión, plan anticorrupción. | 100% | Esta publicado en la Pagina Web del Hospital.                                          |
|                                                                              | Publicar en la WEB Institucional los procesos contractuales de acuerdo a los requerimientos del estatuto de contratación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | En la pagina WEB <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> en el link de noticias se encuentra publicados los procesos contractuales.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100% | Se encuentra publicados pagina Institucional, de acuerdo al Estatuto de Contratación . |
|                                                                              | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | A través de la secretaria de gerencia se controla la respuesta y contenido de las solicitudes de informacion que realicen los ciudadanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100% | A partir de Julio se implemento la ventanilla unica.                                   |



|                                |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                             |      |                                                                                                                                     |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Inventario de activos de información.                                                                                                                         | En la oficina de calidad se encuentra el listado maestro de documentos que refleja el inventario de activos de información, se actualiza de acuerdo a las solicitudes realizadas por cada líder de proceso. | 100% | Se actualiza de acuerdo a las solicitudes realizadas por cada líder del proceso                                                     |
|                                | Divulgar información que permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Página WEB<br>WWW.hospitalsanjunabutista.gov.co                                                                                                                                                             | 100% | Fácil acceso a la página e información del hospital                                                                                 |
|                                | Informe de solicitudes de acceso a la información.                                                                                                            | Se reciben y se da el trámite respectivo.                                                                                                                                                                   | 100% | Las solicitudes son contestadas en los términos legales.                                                                            |
| <b>Iniciativas adicionales</b> | Talleres de sensibilización para el reconocimiento y rechazo de comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y eviten la corrupción.            | Se realizó taller de sensibilización al personal del Hospital                                                                                                                                               | 25%  | Se realizó el 7 de Julio de 2018                                                                                                    |
|                                | Orientación personal a los usuarios sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.                                                                        | Se realizaron capacitaciones a los usuarios y al personal del hospital                                                                                                                                      | 100% | Registro de capacitación                                                                                                            |
|                                | Campañas publicitarias para dar a conocer los conceptos de transparencia e integridad del servidor público.                                                   | Se hizo la adopción al Código de Integridad                                                                                                                                                                 | 50%  | Se está realizando capacitación sobre el Código de Integridad, y se realizó sensibilización en el día nacional del servidor público |
|                                | Mejorar los canales de comunicación interna y externa sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos                                                       | Se están mejorando los canales de comunicación                                                                                                                                                              | 60%  | Por el correo Institucional y grupos de WhatsApp.                                                                                   |