

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

**FECHA:** 15 de enero de 2024

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Verificar el cumplimiento de las actividades planteadas en la matriz de riesgos de corrupción y los componentes de racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que se encuentran incluidos en el Plan Anticorrupción de la ESE en cumplimiento de las siguientes normas:

- ✓ Ley 1474 de 2011 "*Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y Acceso a la Información*".
- ✓ Ley 1757 de 2015 "*Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*".
- ✓ Ley 2195 de 2022 "*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción*".

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción por procesos, por medio de las actividades planeadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad (componente N°1).
- ✓ Realizar monitoreo y seguimiento a los tramites y servicios priorizados por parte del área de Planeación en la plataforma SUIT.
- ✓ Verificar las actividades establecidas para el cumplimiento de los componentes de Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

**ALCANCE:** El seguimiento se realiza verificando el cumplimiento de cada uno de los componentes del plan y sus actividades establecidas entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2023.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

### PERSONAL ENTREVISTADO:

- Asesora de Planeación
- Asesora Jurídica
- Líder de Comunicaciones
- Líder de Experiencia del Usuario
- Director de Talento Humano
- Líder de Archivo
- Líder de Activos Fijos
- Líder de Tecnologías

### DOCUMENTACIÓN REVISADA:

- Mapa de riesgos de corrupción
- Registro de estadísticas de tramites en el sistema SUIT
- Planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIT
- Soporte de monitoreo, evaluación y seguimiento por parte de la asesora de planeación y asesor de control interno de los tramites priorizados en el sistema SUIT.
- Evidencias del cumplimiento de cada uno de los componentes

### FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado
- Actualización de los planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIT y racionalización de los tramites priorizados y seguimientos oportunos.
- Actualización de la página web institucional, en cumplimiento con los requerimientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### RESUMEN SEGUIMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PLANEADAS DEL CUATRIMESTRE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Mapa de Riesgos de Corrupción	30	29	97%
Racionalización de Trámites	10	10	100%
Rendición de cuentas	32	32	100%
Atención al Ciudadano	17	17	100%
Transparencia y Acceso a la Información	17	17	100%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>99%</b>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

### **ASPECTOS POSITIVOS DE LA EVALUACIÓN:**

1. Se realizó por parte del área de planeación el cargue de las estadísticas de los trámites y servicios de la ESE en el Sistema SUIT correspondientes al cuarto trimestre de 2023. Adicionalmente se realizó la racionalización de todos los tramites priorizados para la presente vigencia.
2. Por parte de la oficina de Control Interno se realizó seguimiento a los tramites priorizados y a su racionalización, el cual fue registrado en la plataforma SUIT.
3. Se dio cumplimiento a todas las actividades planteadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023.
4. Se realizó por parte de la alta dirección de la entidad una rendición de cuentas institucional en el mes de noviembre para dar a conocer a todas las partes interesadas, colaboradores, veedurías y a la comunidad sobre la gestión realizada en el periodo 2020-2023.

### **HALLAZGOS:**

#### **Mapa de Riesgos Anticorrupción**

- Algunas de las actividades establecidas en el componente del Mapa de Riesgos de Corrupción, no son claras para los líderes de los procesos, por lo cual en compañía del proceso de planeación se realiza la actualización de las actividades que se llevarían a cabo en el Plan Anticorrupción 2024.
- Falta formalizar el comité de ética e iniciar la aplicación de sus funciones determinadas en el Código de Buen Gobierno y de Integridad, dejando registros en las actas respectivas.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

### RECOMENDACIONES:

1. Formalizar el comité de ética e iniciar la aplicación de sus funciones determinadas en el código de buen conducta e integridad, dejando registros en las actas respectivas.
  
2. Para el componente del Mapa de riesgos de corrupción se deben actualizar los controles conforme a las actividades realizadas por cada uno de los líderes de los procesos identificados orientados a la mitigación de los riesgos identificados, siempre y cuando no se haya emitido la norma reglamentaria para la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial-PTEE, que reemplazaría el Plan anticorrupción.

Se anexa formato: -HMFS-FT-0102 - calidad - PLAN DE ACCIÓN INTERNO- para presentar el plan de mejoramiento para suplir las novedades encontradas.

**Nota: Se anexa información de los resultados obtenidos en cada componente**



**Jorge Horacio Cardona Jaramillo**

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

## RESULTADOS

### COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		PLAN DE ACCIÓN		
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
<b>Gestión de las personas</b>	Posibilidad de Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por favorecer a un tercero al contratar personal sin cumplir con el perfil de conocimiento, habilidades y experiencias necesarios en los cargos.	Verificar los requisitos normativos y/o de función del personal a contratar.	Director gestión de las personas	Se socializa con las diferentes agremiaciones la lista de requisitos del personal a contratar por medio de la lista de chequeo de ingreso.
		Socializar el manual de supervisión de la E.S.E, con los supervisores, personal de apoyo a la supervisión y los interventores, según se establezca en el contrato.	Líder de Jurídica y un profesional de contratación	Se realizó la socialización individual del manual de supervisión de la ESE, indicando las actividades que se deben adelantar en esta condición para el seguimiento contable, financiero, administrativo y legal a los contratos a las siguientes funcionarios y/o agremiadas: Laura Parra, Cindy Salazar, Ana Castaños, Sara Feo y Tatiana Serna.
		Dar a conocer al supervisor y/o al interventor la necesidad que se tiene y la que pretende satisfacer con la suscripción del contrato.	Líderes de proceso	Los contratos cuentan con unos estudios previos, en el cual se cita la necesidad a contratar, la cual se va proveer con el contrato.
		Realizar las autoevaluaciones del estándar de talento humano del sistema único de habilitación en salud.	Director gestión de las personas Líderes de proceso	Se cuenta con lista de chequeo aprobada por el proceso de Calidad, donde se establecen los requisitos mínimos del estándar de talento humano.
		Establecer y socializar con las agremiaciones o grupos de trabajo los requisitos mínimos de los funcionarios a contratar.	Director gestión de las personas	Se socializa por medio del correo institucional el formato de lista de chequeo de ingreso y requisitos institucionales.
<b>Gestión de la tecnología e información</b>	Posibilidad de investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por entrega indebida o pérdida de activos de información para favorecimiento propio o a un tercero	Incluir en la inducción institucional temas de reserva de información.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología	Se presenta en la plataforma de inducción y capacitación AVI todos los temas que se deben incluir sobre tecnologías y manejo de la información.
		Realizar seguimiento a las copias de seguridad realizados por sistemas y si son custodiados de acuerdo con la política de activos de información.	Asesor de tecnología	La evidencia se encuentra en la siguiente ruta \\fenix\LIDERES_POA_2023\LINEA 3 INNOVACION DESARROLLO E INVESTIGACION\PlanEstratégicodeSistemas
		Implementar el código de integridad.	Director gestión de las personas	El Código de Buen Gobierno y de Integridad se encuentra publicado en la intranet institucional. HMFS-DC-0208.

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

		Implementar eficazmente la supervisión contractual.	Asesor jurídico	Desde la Oficina Jurídica como encargada de la custodia de los expedientes contractuales, se recibe de forma mensual los documentos que sustentan y sportan las supervisiones realizadas por los funcionarios designados, procediendo a archivar en cada uno de los expedientes los respectivos soportes entregados.
		Estructurar la administración de permisos en la red institucional y la ejecución de acuerdo con los procedimientos institucionales.	Líderes de proceso Asesor de tecnología	Los permisos que se asignan en la red institucional son solicitados por parte del líder del proceso para su equipo de trabajo, se realizó un bloqueo de las páginas que no son seguras para la información de la entidad.
<b>Ingreso</b>	Posibilidad de pérdida de la imagen institucional por tráfico de influencias de servidores públicos para beneficio propio, de familiares o terceros durante la atención de pacientes en los servicios asistenciales.	Elaborar y /o actualizar el código de Conducta y de Buen Gobierno de acuerdo con los cambios institucionales.	Junta directiva	Se adoptó por parte de la Junta Directiva de la ESE el Código de Buen Gobierno y de Integridad (Acuerdo 06 de 2022) y se realizó su respectiva socialización al personal.
		Elaborar y velar por la implementación del código de integridad de la ESE.	Director gestión de las personas	El Código de Buen Gobierno y de Integridad se encuentra publicado en la intranet institucional. HMFS-DC-0208.
		Evaluar el avance en la implementación de las acciones del código de integridad.	Comité de ética	El Código de Buen Gobierno y de Integridad se encuentra publicado en la intranet institucional. HMFS-DC-0208. Falta formalizar el comité de ética e iniciar la aplicación de sus funciones determinadas en el Código de Buen Gobierno y de Integridad.
<b>Gerencia y estrategia</b>	Posibilidad de detrimento patrimonial por uso indebido de los recursos públicos para beneficio propio o de terceros, afectando el desarrollo la entidad.	Ejecutar la política de administración de activos fijos y generar los informes de seguimiento para garantizar el cumplimiento.	Coordinador de activos fijos	Por medio del aplicativo institucional SARA se realiza el cargue de las evidencias de rendición de los informes a los entes de control externo.
		Mantener actualizado la base de datos de activos fijos y reporta alguna novedad en caso de encontrarla.	Coordinador de activos fijos	Por medio del aplicativo institucional SARA se realiza el cargue de las evidencias de rendición de los informes a los entes de control externo.
		Presentar los informes a entes de control de acuerdo con la matriz de reportes institucional.	Coordinador de activos fijos	Por medio del aplicativo institucional SARA se realiza el cargue de las evidencias de rendición de los informes a los entes de control externo.
<b>Evaluación y control interno</b>	Posibilidad de investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por falta	Presentar el reporte de los resultados de la planeación institucional de manera trimestral.	Asesor de planeación	Acta comité de Gestión y desempeño del mes de diciembre.

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

	de objetividad en la auditorias o informes realizados consignando en ellos información sesgada o influenciada por relaciones de amistad o intereses laborales.	Realizar seguimiento periódico a resultados generados por los planes institucionales.	Asesor de planeación	Seguimiento realizado al Plan de desarrollo y POA
		Solicitar soportes a los resultados presentados por las áreas en el seguimiento periódico.	Asesor de planeación	Soporte de explicación de desviaciones o no cumplimiento de indicadores.
		Socializar ante el comité de control interno los informes y planes de mejora resultado de las auditorias institucionales.	Asesor de control interno	Se realizó comité Institucional Coordinador de Control Interno en el cual se presentó el cumplimiento del plan anual de auditorias vigencia 2023 y se aprobó el plan para la vigencia 2024.
<b>Gestión jurídica</b>	Posibilidad de enriquecimiento ilícito de contratistas y/o servidores públicos por favorecimiento propio o a terceros a través de la revisión jurídica que tiene a cargo la oficina en temas de contratación estatal, actos administrativos, actuaciones de representación judicial y emisión de conceptos.	Velar por la revisión de los trámites provenientes de las áreas solicitantes por más de un funcionario de la oficina jurídica.	Asesor jurídico	Desde la Oficina Jurídica se adelanta el seguimiento y respuesta a los derechos de petición que le son allegados dentro de los términos legales.
		Poner en consideración, revisión y aprobación de los procesos de contratación por parte del Comité de contratación.	Asesor jurídico	Se adelanta de forma mensual y de forma extraordinaria cuando es necesario, el Comité de contratación con la finalidad de presentar ante los integrantes las necesidades de cada una de las dependencias para que estas sean viabilizadas o no.
		Socializar y poner en consideración, revisión y aprobación las actuaciones de representación judicial por parte del comité de conciliación y defensa judicial.	Asesor jurídico	Se lleva a cabo el Comité de Conciliación con la finalidad de revisar y tomar decisiones frente a las actuaciones a seguir en cada uno de los procesos judiciales. Se realizan dos comités al mes.
		Actualizar e implementa periódicamente las políticas prevención del daño antijurídico.	Asesor jurídico	Dentro del comité de conciliación se abordan todas políticas y se establecen directrices para prevenir el daño antijurídico.
<b>Gestión holística de la calidad</b>	Posibilidad de pérdida de la imagen institucional por uso indebido de la información sensible y/o confidencial	Velar por el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y términos de uso de la información pactada con los participantes en los procesos de reconstrucción de memoria histórica.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología Coordinador Archivo	La evidencia la podemos encontrar en los diferentes aplicativos y herramientas de la red, en los accesos que se le brindan a los usuarios de acuerdo a su Rol en la Organización.

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

	generada por procesos misionales buscando un beneficio particular.	Incorporar cláusulas de confidencialidad y de entrega de la información de las investigaciones en los contratos de prestación de servicio.	Asesor jurídico	Dentro de los procesos contractuales de prestación de servicios se cuenta con la cláusula de confidencialidad de la información.
		Realizar acompañamiento sobre la organización y manejo de la información de las investigaciones, según los parámetros establecidos en el archivo general de la nación.	Coordinador de archivo	En pos de salvaguardar la información institucional que se constituye en el patrimonio documental de la ESE Hospital Marco Fidel, desde Gestión documental se tiene establecidos controles que permitan la transferencia documental al archivo clínico y Administrativo, acceso, prestamos y entrega de información de los subprocesos de archivo clínico y administrativo y controles como mecanismos de preservación del fondo documental.
<b>Gestión de las personas</b>	Posibilidad de enriquecimiento ilícito de contratistas y/o servidores públicos por aceptar y/o permitir el tráfico de influencias en la provisión de empleos, con el fin de obtener un beneficio propio o para un tercero.	Realizar la revisión de cumplimiento de requisitos de la hoja de vida contra manual de funciones.	Comisión de personal	Se realiza conforme a la cartilla de la comisión Nacional de Servicio Civil <a href="https://www.cnsc.gov.co/carrera-administrativa/comisiones-de-personal/cartilla">https://www.cnsc.gov.co/carrera-administrativa/comisiones-de-personal/cartilla</a> atendiendo las funciones creadas en la Ley 909 de 2004.
		Evidenciar por correo electrónico del proceso que se lleve a cabo para proveer el empleo.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología Coordinador Archivo	Actualmente para la provisión de empleos que así lo requieran, se realiza la publicación del derecho preferencial a encargo mediante carteleras institucionales y correo electrónico del personal de carrera administrativa.
		Diligenciar objetivamente el formato de análisis de hoja de vida que se aplica al personal seleccionado que reposa en la historia laboral	Director gestión de las personas	Se cuenta con formato de lista de chequeo para Historia Laboral

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

## COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

TRAMITES	ESTADÍSTICAS
<b>CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN</b>	Septiembre: 44 Octubre: 65 Noviembre: 77 Diciembre: 84
<b>RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	Septiembre: 6.516 Octubre: 6.702 Noviembre: 6.327 Diciembre: 6.192
<b>ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)</b>	Septiembre: 353 Octubre: 343 Noviembre: 311 Diciembre: 274
<b>CERTIFICADO DE NACIDO VIVO</b>	Septiembre: 4 Octubre: 0 Noviembre: 1 Diciembre: 2
<b>DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS</b>	Septiembre: 375 Octubre: 433 Noviembre: 376 Diciembre: 394
<b>CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO</b>	Septiembre: 1 Octubre: 0 Noviembre: 1 Diciembre: 1
<b>EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO</b>	Septiembre: 0 Octubre: 0 Noviembre: 0 Diciembre: 0
<b>ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Septiembre: 282 Octubre: 282 Noviembre: 257 Diciembre: 271
<b>HISTORIA CLINICA</b>	Septiembre: 568 Octubre: 780 Noviembre: 647 Diciembre: 592
<b>TERAPIA</b>	Septiembre: 1.086 Octubre: 1.552 Noviembre: 1.321 Diciembre: 1.209

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

En el cuadro anterior se pueden observar las estadísticas que fueron registradas en el cuatrimestre en la plataforma SUIT de la Función Pública de los tramites y servicios que allí se tienen inscritos.

Adicionalmente se realizó por parte del proceso de planeación en compañía de los líderes de proceso responsables, la racionalización de los siguientes tramites en la plataforma SUIT:

- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
- Examen de laboratorio clínico
- Historia clínica
- Atención inicial de urgencias

Se entregaron todas las evidencias correspondientes que permitieron a la oficina de Control Interno realizar la verificación y posterior evaluación y seguimiento en la plataforma SUIT y generar el consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

### COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
<b>APRESTAMIENTO</b>	Realización de autodiagnóstico	Se realizó el diligenciamiento del autodiagnóstico de MIPG y se compartió la información con el proceso de Planeación Institucional.
	Identificación de líderes y equipo del proceso	Con el equipo de comunicaciones y experiencia del usuario se tienen definidos cada una de las responsabilidades en la actividad.
	Capacitación del equipo líder	Se realizaron reuniones con la alta dirección, comunicaciones y líderes de procesos.
	Identificación de enlaces de las áreas y experiencias de relacionamiento	Reuniones con los líderes de procesos para definición y revisión de la información para la rendición de cuentas.
	Caracterización de actores y grupos de interés	Se realizó una base de datos con los públicos a participar en la rendición de cuentas.
	Análisis de entorno	Se analizó el entorno físico, social, tecnológico que permitiera abarcar todos los públicos de interés.
	Reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la rendición de cuentas con la participación de los interesados	En las reuniones de asociación de usuarios se consultaron los temas de interés y se priorizaron los de interés general.
	Sensibilización para la rendición de cuentas	Se realizó despliegue desde el comité de gerencia sobre la actividad de rendición de cuentas. Desde el proceso de comunicaciones con campañas de expectativas y contenido con la información socializada.
<b>DISEÑO</b>	Elaborar la estrategia del proceso de rendición de cuentas	Se realizó la planeación del proceso de rendición de cuentas del Gerente para la presentación de los logros obtenidos en la vigencia.
	Definir los objetivos	Se definieron los objetivos, los cuales se basaron en presentar los resultados, informar a la comunidad y públicos de interés y fortalecer los espacios de participación social.
	Identificar las etapas de la estrategia de rendición de cuentas	Se identificaron las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la estrategia.

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

	Seleccionar las actividades que se llevarán a cabo en cada una de las etapas	En cada una de las etapas se realizó la solicitud de la información requerida y la designación de los responsables.
	Establecer el cronograma de trabajo, identificando responsables y recursos necesarios	Se realizó un cronograma para el equipo de comunicaciones donde se dividieron las actividades y responsabilidades.
	Definir el componente de comunicación	Se estableció la difusión de información de la realización del evento.
	Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas	Se realizó difusión de la información por medio de la asociación de usuarios y veedurías de la entidad, socialización de información en los medios de comunicación institucional.
	Sensibilizar y hacer difusión de la estrategia de rendición de cuentas	Se realizó por medio del comité de gerencia del día a día y comité de gerencia.
	Realizar reporte a la Superintendencia de Salud	No aplica.
<b>PREPARACIÓN</b>	Realizar análisis del grupo de interés	Se realizó una base de datos con los públicos a participar en la rendición de cuentas.
	Identificar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Se definieron los objetivos los cuales se basaron en presentar los resultados, informar a la comunidad y públicos de interés y fortalecer los espacios de participación social.
	Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	En cada una de las etapas se realizó la solicitud de la información requerida y la designación de los responsables.
	Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro	Se documentó y organizó la información necesaria para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas.
	Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad	Se realizaron reuniones con la alta dirección, comunicaciones y líderes de procesos.
	Fortalecer la petición de cuentas	Se realizó por medio de la asociación de usuarios y en el desarrollo de las actividades del plan de participación social en salud.
	Realizar convocatoria	Se realizó oportunamente por medio de los canales de comunicación institucional.

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

<b>EJECUCIÓN</b>	Brindar la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia, generando dialogo con la ciudadanía	Socialización de la información a través de canales digitales.
	Publicar el informe de Rendición de Cuentas	Presentación de la estrategia de rendición de cuentas en la página web institucional.
	Evaluar el proceso de Rendición de Cuentas	A través del comité de gerencia se realizó la retroalimentación de la actividad.
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía	Estas peticiones y/o recomendaciones se reciben por medio de la oficina de experiencia del usuario.
	Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos	Se realiza mediante reuniones con la Gerencia para verificar el cumplimiento de estos.
	Revisar y ajustar la planeación institucional, metas misionales y planes de mejoramiento	Estos resultados son revisados y modificados a partir del seguimiento trimestral al Plan de Desarrollo institucional.
	Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora	Publicación de la presentación de rendición de cuentas en la página web institucional. No se presentaron planes de mejoramiento.
	Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía	Se realiza mediante reuniones con la Gerencia para verificar el cumplimiento de estos.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

## COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se dio cumplimiento a los planes de acción del proceso de experiencia del usuario para la vigencia 2023. Soportado en el acta del comité de experiencia del usuario del mes de noviembre.
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.	Se cuenta con evidencia de desarrollo de los proyectos de experiencia humanizada en la ruta: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Fortalecer acciones para los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.	Se amplió el horario de la oficina de experiencia del usuario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m. Se realizó la socialización de los canales de atención en la revista institucional, se envió comunicado a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, reforzando la información de los canales dispuestos para la atención de las PQR, el horario y la línea telefónica.
	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Se remodelo la oficina de experiencia del usuario que cuenta con un espacio privado para atender los casos más complejos que se puedan presentar.
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Se encuentra en funcionamiento el formulario de contacto para que los usuarios soliciten información a la entidad, en el enlace: <a href="https://www.hmfs.gov.co/contactenos/">https://www.hmfs.gov.co/contactenos/</a> y se siguen desarrollando las estrategias de anfitriones del servicio y la estrategia de lecturas públicas.
	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Se sigue realizando el registro en base de datos de los usuarios atendidos en las oficinas de experiencia del usuario, conmutador, rondas de identificación de necesidades y usuarios atendidos por la línea de WhatsApp.
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	El personal de experiencia del usuario participó en capacitación brindada por el SENA sobre atención a víctimas del conflicto armado y atención psicosocial a víctimas del conflicto armado.
	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.	

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

	<p>Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p>	<p>No se han realizado evaluaciones de desempeño por parte de la agremiación que administra el proceso de atención al ciudadano.</p>
<p><b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b></p>	<p>Incorporar en el reglamento interno los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.</p>	<p>Se cuenta con un procedimiento para la gestión de las PQRSF donde se tienen contemplados los tiempos para el trámite de cada una de las manifestaciones.</p>
	<p>Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p>Se cuenta con el formato PQRSF pendientes por respuesta al cual se le realiza seguimiento en la reunión de gerencia del día a día.</p>
	<p>Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.</p>	<p>Se cuenta con una auxiliar encargada del trámite de las PQRSF que se encuentra debidamente capacitada. Se realiza acompañamiento por parte de la líder del servicio.</p>
	<p>Construir e implementar una política de protección de datos personales.</p>	<p>La entidad cuenta con un formato para el tratamiento y protección de datos personales, además de la política asociada.</p>
	<p>Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</p>	<p>Se tiene documentado el formato registro de comentarios el cual es ubicado en cada uno de los buzones de sugerencias para que los usuarios nos den a conocer sus manifestaciones. Cuando se presenta una manifestación verbal se le solicita al usuario diligenciar el formato, en caso de que el usuario no lo diligencie, el personal de experiencia del usuario lo diligencia con previa autorización y se firma por el usuario.</p>
<p><b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b></p>	<p>Conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.</p>	<p>Se realizan las encuestas de satisfacción de manera mensual y se realiza seguimiento en el comité de experiencia del usuario, cuando se presentan desviaciones se realizan planes de acción.</p>
	<p>Identificar oportunidades y acciones de mejora, permanentemente.</p>	<p>En el seguimiento realizado en el comité si no se cumple con las metas establecidas para los indicadores se formulan los planes de acción.</p>
	<p>Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud</p>	<p>El plan de participación social en salud se encuentra implementado en un 90%. Para el mes de febrero se presenta el ultimo seguimiento de la vigencia 2023.</p>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

## COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO 1
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Publicación y actualización del organigrama y mapa de procesos en la pestaña Nosotros de la página web institucional.	Organigrama: <a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/</a> Mapa de Procesos: <a href="https://www.hmfs.gov.co/nosotros/procesos-y-politicas/">https://www.hmfs.gov.co/nosotros/procesos-y-politicas/</a>
	Publicación y actualización de los procedimientos, portafolio de servicios e información institucional general.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/servicios/">https://www.hmfs.gov.co/servicios/</a>
	Publicación y actualización de datos abiertos institucionales en el portal establecido y en el sitio web institucional.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/informacion-a-un-clic/datos-abiertos/">https://www.hmfs.gov.co/informacion-a-un-clic/datos-abiertos/</a>
	Publicación y actualización de la contratación pública institucional en las páginas de SECOP y Gestión Transparente, así como enlaces directos a estas plataformas desde el sitio web institucional.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/">https://www.hmfs.gov.co/</a>
	La publicación y divulgación de información establecida en Gobierno Digital.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/">https://www.hmfs.gov.co/</a>
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/</a>
	Cumplimiento con la normatividad de Gobierno Digital	<a href="https://www.hmfs.gov.co/">https://www.hmfs.gov.co/</a>
	Cumplimiento con la normatividad del SUIT.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/servicio/procesos-de-apoyo/">https://www.hmfs.gov.co/servicio/procesos-de-apoyo/</a>
	Entrega de respuestas escritas a los ciudadanos que soliciten el acceso a la información institucional en los términos estipulados por la ley.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/</a>
<b>Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b>	Actualización del registro o inventario de activos de información	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/</a>
	Actualización del esquema de publicación de la información	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/</a>

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**Código:** HMFS-FT-0054

**Versión:** 03

**Fecha de Actualización:**  
noviembre de 2020

**Elaboró:** Equipo Calidad

	Actualización del índice de información clasificada y reservada	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/</a>
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad</b>	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales de la zona de influencia, y para las personas en situación de discapacidad.	La página web institucional cuenta con el complemento de accesibilidad, se capacitó al equipo en el instituto nacional para ciegos, para la implementación de documentos, canales digitales y físicos accesibles.
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Los videos que se generan en el hospital cuentan con subtítulos para abarcar este tipo de población.
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Se realizó la implementación de 3 ascensores, rampas, adecuación de espacios para garantizar la movilidad y adecuación de los baños públicos.
	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgando la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, que sean aplicables a la población objeto de la atención en la ESE y sus sedes.	Articulación con la Gerencia indígena, Secretaría de Salud y entidades responsables de acuerdo con la necesidad de la población.
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública</b>	Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.	<a href="https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/">https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/</a>