

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

FECHA: 15 de mayo 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 enero y el 30 de abril de 2024.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: HMFS-FT-0054
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: noviembre de 2020
		Elaboró: 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 Tecnologías
- Oficial de protección de datos

DOCUMENTACIÓN REVISADA:

- Mapa de riesgos de corrupción
- Registro de estadísticas de tramites en el sistema SUIIT
- Planes de acción de los tramites a racionalizar en el sistema SUIIT
- Soporte de monitoreo, evaluación y seguimiento por parte de los procesos de Planeación y Control Interno de los tramites priorizados en el sistema SUIIT.
- Evidencias del cumplimiento de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción.

FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.
- Definición de los planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIIT.
- Actualización de la información en la página web institucional, en cumplimiento 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	23	21	91%
Racionalización de Trámites	10	10	100%
Rendición de cuentas	17	17	100%
Atención al Ciudadano	16	15	94%
Transparencia y Acceso a la Información	3	3	100%
TOTAL	69	66	96%

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

ASPECTOS POSITIVOS DE LA EVALUACIÓN:

- 1.** Se realizó por parte del proceso de planeación y los líderes de procesos la actualización de los riesgos y controles del Mapa de Riesgos de Corrupción, conforme a las observaciones realizadas anteriormente por parte de Control Interno.
- 2.** Se realizó por parte del proceso de planeación el cargue de las estadísticas de los trámites y servicios de la ESE en el Sistema SUIT correspondientes al primer trimestre de 2024.
- 3.** Se establecieron los planes de acción por parte de los responsables de los trámites que fueron priorizados en el sistema SUIT de la Función Pública.
- 4.** Por parte de los proceso de Planeación y Control Interno se realizó seguimiento a los tramites priorizados y a su racionalización, el cual fue registrado en la plataforma SUIT.
- 5.** Se realizó rendición de cuentas del sector salud en conjunto con el HOMO el 20 de marzo de 2024 a todas las partes interesadas, sector salud, colaboradores, veedurías y a la comunidad sobre la gestión realizada en el periodo 2020-2023.
- 6.** Se dio cumplimiento a todas las actividades planteadas en los componentes de Racionalización de tramites, Rendición de cuentas, Atención al ciudadano y Transparencia y acceso a la información.

HALLAZGOS:

- 1.** Sigue pendiente la formalización del comité de ética y el seguimiento a la implementación del Código de Buen Gobierno y de Integridad.
- 2.** No se evidenció un plan de capacitación generado desde la agremiación Prosalud para desarrollar y/o fortalecer el talento humano en competencias relacionadas con: sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

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

- 3.** No se obtiene evidencia de la ejecución completa de esta actividad.
Se solicitó por parte de Gestión Documental al asesor de tecnología, un listado con los usuarios y los permisos que cada uno de ellos tiene, sin respuesta hasta la fecha del seguimiento.

RECOMENDACIONES:

- 1.** Realizar la formalización del 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.
- 2.** Solicitar a la agremiación Prosalud plan de capacitación para desarrollar y/o fortalecer las capacidades del talento humano de Experiencia del usuario, en competencias relacionadas con servicio y gestión de éstos y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- 3.** Coordinar entre las 3 áreas (Gestión Documental, TICs y Gestión Humana) la ejecución de la actividad relacionada con la revisión y depuración periódica de los usuarios con acceso de consulta a las historias clínicas.

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.

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

RESULTADOS

COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		PLAN DE ACCIÓN		
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIAS DE SEGUIMIENTO
Gestión de las personas	Posibilidad de recibir o solicitar dádiva o beneficio por vinculación de personal sin los requisitos para el cargo en beneficio propio o de un tercero.	El director de gestión de las personas cada vez que se vaya a cubrir una vacante, revisa y analiza la hoja vida para el aspirante, verifica que se cumplan los requisitos del cargo en el manual de funciones vigente y se diligencia el formato análisis de cumplimiento de requisitos mínimos.	Director Gestión Humana	Evidencia en: \\Fenix\compartidos hmfs2\GESTION HUMANA\Oficios y varios para revisión\ANGIE\GESTIÓN DEL RIESGO\LISTA DE CHEQUEO PERSONAL VINCULADO \\fenix\GESTION HUMANA\HOJAS DE VIDA PERSONAL VINCULADO 2023\DIGITALIZACION HISTORIAS LABORALES
Gestión de la tecnología e información	Posibilidad de divulgar o alterar información de uso interno, restringido o confidencial de la ESE, en beneficio propio o de un tercero.	El director de gestión de las personas y líderes de proceso garantizan que los colaboradores tengan asignados los perfiles de acuerdo al cargo y manual de funciones.	Director Gestión Humana Asesor de tecnología	Evidencia en: \\Fenix\compartidos hmfs2\GESTION HUMANA\Oficios y varios para revisión\ANGIE\GESTIÓN DEL RIESGO\RESOLUCIONES NOMBRAMIENTO 2024
		El asesor de tecnología y el Oficial de protección de datos divulgan trimestralmente las políticas de seguridad y privacidad de la información.	Asesor de tecnología Oficial de protección de datos	\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\GESIS\Varios\Solicitudes Control Interno Evidencias de la verificación de compromiso de confidencialidad de la información en los convenios de las agremiaciones
		Las agremiaciones reportan a gestión de las personas de forma diaria o cuando se presenten retiros de colaboradores.	Director Gestión Humana	Evidencia en: Reporte de Retiros _ESE HMFS 1.xlsx (sharepoint.com)
		El auxiliar de gestión de las personas encargado reporta a Tecnología el retiro de colaboradores vinculados y de agremiaciones cuando estos se presenten, para que se inactiven los usuarios de los diferentes aplicativos y sistemas de información.	Director Gestión Humana Líderes de proceso Asesor de tecnología	Evidencia en: \\Fenix\compartidos hmfs2\GESTION HUMANA\Oficios y varios para revisión\ANGIE\GESTIÓN DEL RIESGO\EVIDENCIA SOLICITUD RETIROS

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		El director Gestión de las personas, el oficial de protección de datos incluyen en la inducción y reinducción capacitación en Política de seguridad y privacidad de la información.	Director Gestión Humana Oficial de protección de datos	Plataforma enlaces virtuales donde se realizan los procesos de inducción y reinducción institucional.
		El oficial de protección de datos valida mínimo una vez al año de forma aleatoria que en las hoja de vida de colaboradores este anexo el documento de compromiso con la confidencialidad de la información.	Oficial de protección de datos	\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\GESIS\Varios\Solicitudes Control Interno Carpeta con evidencias de la socialización Ley 1581 de 2012 a través de las redes sociales institucionales
		El Director gestión de las personas vela por la implementación del código de integridad.	Director Gestión Humana	\\Fenix\compartidos hmfs2\GESTION HUMANA\Oficios y varios para revisión\ANGIE\GESTIÓN DEL RIESGO\EVIDENCIAS CÓDIGO DE INTEGRIDAD Pendiente conformación del comité de ética.
		El comité de ética evalúa la implementación de las acciones del código de integridad.	Director Gestión Humana	Se cuenta con código: HMFS-DC-0208 - gerencia - CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE INTEGRIDAD v04.pdf: Pendiente conformación del comité de ética.
Gestión jurídica	Posibilidad de enriquecimiento para beneficio propio o favorecer a un tercero ilícito de contratistas y/o servidores públicos por celebración de contratos.	Los Asesores jurídicos y de contratación de la ESE, con cada firma de un contrato o acto administrativo, revisan y dan visto bueno a cada documento para asegurar que los mismos cumplan con los requisitos legales y normativos aplicables a cada uno de estos. En caso de detectar inconsistencias, alertan al gerente, subgerentes y se empieza el proceso de corrección con las dependencias involucradas.	Asesor Jurídico	La información contractual es remitida a través del correo electrónico institucional de contratacion@hmfs.gov.co a szuluaga@hmfs.gov.co, se adjunta evidencia de envío y respuesta de revisión con un contrato. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS2\JURIDICA\EVIDENCIAS CONTROL RIESGO CONTRATACION
Gestión de compras bienes y servicios	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas en la compra de bienes, obras y servicios en	El comité de compras de forma mensual valida y aprueba las necesidades de compra de insumos, bienes y servicios según normatividad vigente.	Subgerencia Administrativa y Financiera Técnico de Suministros	Actas comité de compras

 Hospital Marco Fidel Suárez Compromiso de Vida	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: HMFS-FT-0054
		Versión: 03
		Fecha de Actualización: noviembre de 2020
		Elaboró: Equipo Calidad

	beneficio propio o de un tercero	El comité de compras valida mensualmente las Herramientas de consulta precios del mercado de bienes y servicios.	Subgerencia Administrativa y Financiera Técnico de Suministros	Cotizaciones adjuntas a actas de comité de compra y cotizaciones por plataforma OKA que se deben verificar en la plataforma.
		El comité de compras antes de aprobación de la compra valida que es este incluida en el plan de adquisiciones bienes y servicios.	Subgerencia Administrativa y Financiera Técnico de Suministros	Seguimiento plan anual de adquisiciones, donde se verifica que las compras aprobadas no sean por mayor valor al PAA aprobado para la vigencia.
Gestión documental	Posibilidad de recibir o solicitar dádiva por la entrega de historias clínicas en beneficio propio o de un tercero.	El coordinador de gestión documental mensualmente verifica aleatoriamente los formatos de solicitud de historia clínica que estén completamente diligenciados y que cumplan con los requisitos legales para entrega de historia clínica.	Coordinador de Gestión Documental	Se cuenta con un indicador mensual de la recepción de consultas de historias clínicas de forma física y electrónica; de este se hace una selección aleatoria de historias para verificar la veracidad en los requisitos solicitados y suministrados para el acceso a la misma. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\Archivo clínico\01ESTRUCTURA DOCUMENTAL\03 INDICADORES\CONSULTA HC\2024
		El coordinador de gestión documental soliciia semestralmente listado a tecnología de los colaboradores con permisos para imprimir historia clinica y a gestión de las personas listado de colaboradores activos, cruzarando ambos archivo para validar que colaboradores con permiso estén activo, conservando las evidencias de verificación.	Coordinador de Gestión Documental	No se obtiene evidencia de la ejecución completa de esta actividad. Se solicitó por parte de Gestión Documental al asesor de tecnología, un listado con los usuarios y los permisos que cada uno de ellos tiene. No se evidencia respuesta por parte de Tecnología
Representación judicial	Posibilidad de alterar documentos relevantes dentro de los procesos legales en donde se encuentren comprometidos intereses de la entidad.	El asesor jurídico verifica y aprueba la respuesta a los procesos.	Asesor Jurídico	Los abogados remiten al correo insticcional szuluaga@hmfs.gov.co, las actuaciones a enviar a los despachos judiciales dentro de los procesos judiciales para revisión y aprobación se evidencia en la siguiente ruta: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\SeguridadJurídica\EVIDENCIAS MEDIO CONTROL RIESGOS

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		El asesor jurídico verifica acuerdos de pago y confirmación del pago por parte del proceso Gestión Financiera.	Asesor Jurídico	Durante este año 2024, solo se ha suscrito un acuerdo de pago de conformidad con aprobación realizada por el Comité de Conciliación, el cual es revisado por el abogado de apoyo al proceso judicial correspondiente.
Gestión contable	Posibilidad de adulterar la información contable y financiera por parte de los contratistas y/o servidores públicos en beneficio propio o de un tercero.	El revisor fiscal realiza las auditorías programadas que permitan garantizar la razonabilidad de los estados financieros y detectar posibles actos de corrupción o fraude.	Revisor Fiscal	Dictamen del revisor fiscal vigencia 2023, en el cual se pronunció sobre la razonabilidad de los resultados y emitió dictámen limpio.
		El Contador sensibiliza mínimo dos veces al año a los colaboradores del área en el Código de buen gobierno e integridad.	Contador	Se remite acta socialización código de buen gobierno e integridad.
		El contador y colaboradores reportan eventos de corrupción, opacidad y fraude identificados en el canal que la entidad defina para ello.	Contador	No se han presentado eventos de corrupción o fraude detectados por miembros del área contable.
		El asesor de control interno realiza encuesta de control interno contable para verificar la razonabilidad de la información financiera.	Asesor Control Interno Contador	Se realizó por parte del asesor de Control Interno presentación de la encuesta de Control Interno Contable en la plataforma CHIP de la Contaduría General de la Nación, en los tiempos establecidos por la normatividad, arrojando resultados satisfactorios.
Gestión del ciclo económico	Posibilidad de enriquecimiento ilícito de contratistas y/o servidores públicos por recibir sobornos por aceptación de Glosas a favor de las entidades Responsables de Pago.	El profesional Universitario de cartera y glosas y los auxiliares administrativos reportan eventos de corrupción, opacidad y fraude identificados en el canal que la entidad defina para ello. Actas de conciliación debidamente firmadas por auditor conciliador al comite de cartera.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	Se anexan actas de conciliación y actas del comité de cartera ACTA DE COOSALUD . ACTA DE SANITAS EPS . ACTA DE SURA EPS . ACTA DE NUEVA EPS. \\fenix\COMPARTIDOSHMF\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de Cartera

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

		<p>El profesional Universitario de facturación cartera y glosas, analiza las notas crédito aceptadas parcial o totalmente y que son objeto de recobro a las áreas asistenciales y administrativas, por no realizar bien el proceso.</p>	<p>Profesional Universitario de Cartera y Glosas</p>	<p>Se anexan notas crédito y actas del comité de glosas</p> <p>NOTAS CREDITO</p> <p>\\fenix\COMPARTIDOSHMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de Glosas</p>
--	--	---	--	--

**FORMATO INFORME DE
AUDITORÍA**

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

TRAMITES	ESTADÍSTICAS
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	Enero: 81 Febrero: 75 Marzo: 60 Abril: 72
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Enero: 6.498 Febrero: 6.011 Marzo: 6.014 Abril: 6.153
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Enero: 384 Febrero: 392 Marzo: 359 Abril: 342
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Enero: 3 Febrero:1 Marzo: 10 Abril: 49
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Enero: 339 Febrero: 332 Marzo: 349 Abril: 312
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Enero: 1 Febrero:1 Marzo: 1 Abril: 0
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Enero: 0 Febrero:0 Marzo: 0 Abril:0
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Enero: 295 Febrero: 437 Marzo: 304 Abril: 443
HISTORIA CLINICA	Enero: 746 Febrero: 654 Marzo: 575 Abril: 704
TERAPIA	Enero: 1.254 Febrero: 1.169 Marzo: 1.265 Abril: 1.350

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

1. En el cuadro anterior se pueden observar las estadísticas que fueron registradas en el cuatrimestre en la plataforma SUIT de la Función Pública acerca de los tramites y servicios que tiene inscritos la ESE.
2. Adicionalmente se realizó por parte del proceso de planeación en compañía de los líderes de proceso responsables, la priorización para la racionalización de los siguientes tramites en la plataforma SUIT para la vigencia 2024, además de establecer los planes de acción para dicha racionalización:
 - Atención inicial de urgencias
 - Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
 - Certificado de Defunción
 - Certificado de Nacido Vivo
3. Los planes de acción establecidos y las evidencias de los avances realizados 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, el cual se viene cumpliendo según lo planeado.

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

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
APRESTAMIENTO	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 dieron los lineamientos de la rendición de cuentas en el comité de gerencia con los líderes de proceso.
	Identificación de enlaces de las áreas y experiencias de relacionamiento	La información se solicita por medio de los líderes de proceso en el comité de Gerencia.
	Caracterización de actores y grupos de interés	Se dirigió la información al sector salud, colaboradores y la comunidad.
	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 por los canales de comunicación de la entidad.	
DISEÑO	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, de la gestión del gerente 2020-2023.
	Identificar las etapas de la estrategia de rendición de cuentas	Se identificaron las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la estrategia.
	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.

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

	Definir el componente de comunicación	Se estableció la difusión de información de realización del evento por medio de los canales de comunicación institucional.
	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 del día a día y comité de gerencia.
	Realizar reporte a la Superintendencia de Salud	Se realizó el envío del reporte GT003 a la Superintendencia de Salud en los tiempos establecidos por la normatividad.

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

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se realizó el POA vigencia 2024, con 5 proyectos establecidos para el proceso de Experiencia del usuario: Experiencia del usuario, espera humanizada, hospital inclusivo, siempre contigo, atención humanizada.
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.	Participación del Gerente y los Subgerentes en el comité de Experiencia del usuario, donde se presentan todos los informes generados en el proceso.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer acciones para los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.	Se implementó la estrategia de Anfitrión del servicio para atender las inconformidades o solicitudes de los usuarios en los servicios de urgencias y hospitalización en el momento de la atención. Además, se dispuso una línea de atención vía WhatsApp con la intención de implementar un canal de comunicación adicional con el ciudadano.
	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Se remodeló 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 implementó la estrategia de Anfitrión del servicio para atender las inconformidades o solicitudes de los usuarios en los servicios de urgencias y hospitalización en el momento de la atención. Además, se dispuso una línea de atención vía WhatsApp con la intención de implementar un canal de comunicación adicional con el ciudadano.
	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. Para llevar la trazabilidad de los usuarios tendidos.
Subcomponente 3 Talento humano	Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	En el primer cuatrimestre de la vigencia 2024, no se han realizado capacitaciones con el personal del proceso.
	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.	
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	En el Proceso de Experiencia del usuario, no se tienen asignados Servidores públicos.

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

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	<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, además se realiza seguimiento diario a las PQRSF pendientes por respuesta en la reunión gerencia del día a día.</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. Se cuenta con el indicador de seguimiento a la oportunidad de respuesta al cual se le realiza seguimiento mensual en el comité de Experiencia del usuario.</p>
	<p>Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.</p>	<p>Se cuenta con una auxiliar encargada del trámite de las PQRSF.</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.</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 cuenta con buzones de sugerencias en diferentes servicios de la institución, en las dos sedes para que los usuarios presenten sus observaciones y esta información es analizada por parte del proceso de experiencia del usuario.</p>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	<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>Se tiene activo un plan de acción para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias.</p>
	<p>Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud</p>	<p>El proceso de experiencia del usuario debe presentar el plan antes del 30 de mayo de 2024.</p>

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

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO 1
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Cumplimiento con la normatividad del SUIIT.	Las estadísticas que fueron registradas en el cuatrimestre en la plataforma SUIIT. Se realizó por parte del proceso de planeación y Control Interno seguimiento a la racionalización de los trámites.
	Entrega de respuestas escritas a los ciudadanos que soliciten el acceso a la información institucional en los términos estipulados por la ley.	Esta actividad se realiza por medio de las respuestas a los derechos de petición por parte del proceso jurídico, además de las PQRSF que realizan los usuarios en los diferentes servicios prestados en la ESE.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública	Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.	<p>Por parte del proceso de Experiencia del usuario se presenta informe mensual de seguimiento a las PQRSF en el Comité de experiencia del usuario: \\fenix\COMPARTIDOS MFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité Experiencia del usuario.</p> <p>Por parte del proceso jurídico se presenta un seguimiento mensual al indicador del POA "Índice de respuesta de las acciones legales": \\fenix\COMPARTIDOSHMFSLIDERES_POA_2024\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Seguridad Jurídica</p>