

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

FECHA: 13 de agosto 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 mayo y el 31 de agosto 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
- 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 SUIT.
- Planes de acción de los tramites a racionalizar en el sistema SUIT.
- Soporte de monitoreo, evaluación y seguimiento por parte de los procesos de Planeación y Control Interno de los tramites priorizados en el sistema SUIT.
- Evidencias del cumplimiento de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción.
- Plan de acción correspondiente al primer cuatrimestre y evidencias.

FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.
- Definición de los planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIT.
- Cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de acción con los hallazgos encontrados en el seguimiento del primer cuatrimestre de 2024.
- Racionalización del Trámite "Atención Inicial de Urgencia (TRIAJE II)", en la plataforma SUIT.
- Conformación por acto administrativo del Comité de Ética.
- Actualización de la información en la página web institucional, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

RESUMEN SEGUIMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PLANEADAS DEL CUATRIMESTRE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Mapa de Riesgos de Corrupción	23	23	100%
Racionalización de Trámites	10	10	100%
Rendición de Cuentas	NA	NA	NA
Atención al Ciudadano	16	16	100%
Transparencia y Acceso a la Información	13	10	77%
TOTAL	62	59	95%

ASPECTOS POSITIVOS DE LA EVALUACIÓN:

1. 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 segundo trimestre de 2024.
2. Se presentaron los avances de los planes de acción por parte de los responsables de los trámites que fueron priorizados en el sistema SUIT de la Función Pública.
3. Por parte de los procesos de Planeación y Control Interno se realizó seguimiento cuatrimestral a los tramites priorizados y a su racionalización, el cual fue registrado en la plataforma SUIT.
4. Se realizó la racionalización del trámite "Atención Inicial de Urgencias" (TRIAJE II), al darse cumplimiento de todas las actividades establecidas en el plan de acción.
5. Se conformó por acto administrativo el comité de ética y se realizó la primera sesión en el mes de agosto.
6. Se viene realizando la depuración de usuarios y perfiles en el sistema institucional para acceso a la información.

HALLAZGOS:

1. Dado que, desde el mes de abril en la entidad la Gerencia del hospital está siendo desempeñada a través de un encargo en funciones y no se tiene formalizado un Plan de Desarrollo, el componente de "Rendición de Cuentas" deberá abordarse por el Gerente que se nombre en propiedad

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

a partir del primero de octubre de 2024. Por lo cual para este componente no aplica seguimiento en el cuatrimestre evaluado.

2. En el componente "Transparencia y Acceso a la Información", se observa que se encuentran publicados en la página web institucional el Registro o inventario de activos de información, el Esquema de publicación de la información, y el Índice de información clasificada y reservada, pero revisados los contenidos, se evidenció que se encuentran desactualizados con respecto a lo que debería estar publicado.

RECOMENDACIONES:

Con base en las novedades encontradas, realizar la actualización de los instrumentos de Gestión de la información en sus componentes:

- Registro o inventario de activos de información.
- Esquema de publicación de la información.
- Índice de información clasificada y reservada.

Se anexa formato: -HMFS-FT-0102 - calidad - PLAN DE ACCIÓN INTERNO- para presentar el plan de mejoramiento orientados a 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	<p>\\Fenix\compartidos hmfs2\GESTION HUMANA\Oficios y varios para revisión\ANGIE\GESTIÓN DEL RIESGO\LISTA DE CHEQUEO PERSONAL VINCULADO</p> <p>\\fenix\GESTION HUMANA\HOJAS DE VIDA PERSONAL VINCULADO 2023\DIGITALIZACION HISTORIAS LABORALES</p>
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	Se realizó por parte de los líderes de proceso y con el acompañamiento de tecnologías depuración de los usuarios, perfiles y permisos por cada área para el acceso a DINAMICA y correos institucionales.
		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	Divulgación vía correo electrónico del Plan de Seguridad y Privacidad del la información con enfoque en riesgos. Principios para la protección de datos personales.
		Las agremiaciones reportan a gestión de las personas de forma diaria o cuando se presenten retiros de colaboradores.	Director Gestión Humana	Se solicitó en los comités de gestión compartida el compromiso a las agremiaciones de reportar oportunamente el ingreso ó retiro de los colaboradores para proceder con el retiro de los usuarios del sistema de información institucional.
		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	Se realizó por parte de los líderes de proceso y con el acompañamiento de tecnologías depuración de los usuarios, perfiles y permisos por cada área para el acceso a DINAMICA y correos institucionales.

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 de capacitaciones e inducción Enlaces virtuales.
		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	Desde el comité de Gestión y desempeño se viene realizando seguimiento a la implementación del Código de integridad, se envió instructivo para la realización del curso de integridad de la Función Pública a los integrantes del comité. El oficial de cumplimiento envió instructivo al Director de Gestión de las personas para coordinar la realización de este curso a todos los colaboradores.
		El comité de ética evalúa la implementación de las acciones del código de integridad.	Director Gestión Humana	Se realizó la conformación del comité de ética con la Resolución 215 del 3 de mayo de 2024, el cual se reunirá de manera trimestral.
Gestión jurídica	Posibilidad de enriquecimiento 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 del Asesor Jurídico, se adjunta evidencia envío y respuesta de revisión con un contrato \\fenix\COMPARTIDOS HMFS2\JURIDICA\EVIDENCIAS CONTROL RIESGO CONTRATACION

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

Gestión de compras bienes y servicios	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas en la compra de bienes, obras y servicios en beneficio propio o de un tercero	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 de mayo a agosto.
		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\01 ESTRUCTURA DOCUMENTAL\03 INDICADORES\CONSULTA HC\2024
		El coordinador de gestión documental solicita semestralmente listado a tecnología de los colaboradores con permisos para imprimir historia clínica y a gestión de las personas listado de colaboradores activos, cruzando ambos archivos para validar que los colaboradores con permiso estén activos, conservando las evidencias de verificación.	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\01 ESTRUCTURA DOCUMENTAL\03 INDICADORES\CONSULTA HC\2024
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 institucional del Asesor Jurídico, las actuaciones a enviar a los despachos judiciales dentro de los procesos legales 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	Se viene realizando de manera mensual el comité de defensa jurídica y conciliación, el cual es la instancia para el control de los procesos que lleva el hospital, cumplimiento de acuerdos y seguimiento a estos.
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	La razonabilidad de los estados financieros se presenta de manera anual por parte de la revisoria fiscal de la entidad. Adicional se realizó auditoria al proceso de las TIC'S.
		El Contador sensibiliza mínimo dos veces al año a los colaboradores del área en el Código de buen gobierno e integridad.	Contador	Se realizó sensibilización en el primer cuatrimestre de 2024.
		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 identificado o reportado eventos de corrupción por parte del proceso 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.
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 comité de cartera.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	\\fenix\COMPARTIDOSHMF\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de Cartera
		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.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	NOTAS CREDITO \\fenix\COMPARTIDOSHMF\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de Glosas

	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	Mayo:67 Junio:79 Julio:82 Agosto:87
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Mayo:6.737 Junio:5.941 Julio:6.352 Agosto:6.467
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Mayo:396 Junio:323 Julio:354 Agosto:327
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Mayo:59 Junio:62 Julio:88 Agosto:75
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Mayo:307 Junio:215 Julio:265 Agosto:253
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Mayo:1 Junio:1 Julio:1 Agosto:1
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Mayo:0 Junio:0 Julio:0 Agosto:0
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Mayo:501 Junio:363 Julio:489 Agosto:504
HISTORIA CLINICA	Mayo:771 Junio:628 Julio:759 Agosto:771
TERAPIA	Mayo:1.536 Junio:1.537 Julio:1.564 Agosto:1.376

	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. Se dio cumplimiento a las actividades propuestas en el plan de acción con corte a 31 de agosto de 2024 y se realizó la racionalización del tramite "Atención Inicial de Urgencias" (TRIAJE II), en la plataforma SUIT.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Dado que, desde el mes de abril en la entidad la Gerencia del hospital está siendo desempeñada a través de un encargo en funciones y no se tiene formalizado un Plan de Desarrollo, esta tarea deberá abordarse por el Gerente que se nombre en propiedad a partir del primero de octubre de 2024.

	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. Actualizado en el POA hasta el mes de julio.
	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 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 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.	Se realiza por parte de experiencia del usuario inducción al personal que ingresa a la institución, donde se resalta la política de humanización, atención a los usuarios, entre otros.
	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.	No se ha realizado por parte de la agremiación evaluaciones de desempeño, sin embargo, por parte del líder de experiencia del usuario se realiza retroalimentación con el equipo de trabajo de las actividades del mes y posibles mejoras en el servicio.

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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.	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.
	Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	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 actualizado al mes de julio, al cual se le realiza seguimiento mensual en el comité de Experiencia del usuario.
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Se cuenta con una auxiliar encargada del trámite de las PQRSF.
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	La entidad cuenta con un formato para el tratamiento y protección de datos personales, además de la política.
	Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se cuenta con buzones de sugerencias en diferentes servicios de la institución, en las dos sedes para que los usuarios presenten sus observaciones. Adicional se diligencian las planillas de atención en la oficina de experiencia del usuario.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	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.
	Identificar oportunidades y acciones de mejora, permanentemente.	Se dio cumplimiento al plan de acción para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias, lo que permitió realizar la racionalización del trámite "Atención Inicial de Urgencias" en la plataforma SUIT.
	Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud.	Se presentó por parte del proceso de experiencia del usuario el plan de participación social en salud en la plataforma PISIS del Ministerio de Salud.

	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 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación y actualización del organigrama y mapa de procesos en la pestaña Nosotros de la página web institucional.	https://www.hmfs.gov.co/nosotros/quienes-somos/
	Publicación y actualización de los procedimientos, portafolio de servicios e información institucional general.	https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
	Publicación y actualización de datos abiertos institucionales en el portal establecido y en el sitio web institucional.	https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
	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.	https://www.hmfs.gov.co/transparencia/contratacion/
	La publicación y divulgación de información establecida en Gobierno Digital.	https://www.hmfs.gov.co/
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Se realiza por parte del proceso de Control Interno seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS-F que ingresan a experiencia del usuario y los derechos de petición que ingresan a la oficina jurídica de manera semestral.
	Cumplimiento con la normatividad de Gobierno Digital	Cumplimiento con base en el formulario ITA, presentado en el mes de julio de 2024. Avance con Sistemas de información en la implementación de tramites de hechos vitales (solicitud de nacido vivo y certificado de defunción) por la página web del hospital. https://www.hmfs.gov.co/certificado-de-nacido-vivo-2 https://www.hmfs.gov.co/certificado-de-defuncion-2/
	Cumplimiento con la normatividad del SUIT.	Las estadísticas que fueron registradas en el cuatrimestre en la plataforma SUIT. Se realizó por parte del proceso de planeación y Control Interno seguimiento a la racionalización de los trámites, con corte a 31 de agosto de 2024.
	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.

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

Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualización del registro o inventario de activos de información.	Se encuentra publicado en la página web el Inventario de activos de información, el cual debe ser actualizado: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
	Actualización del esquema de publicación de la información.	Se encuentra publicado en la página web el esquema de publicación de la información, el cual debe ser actualizado: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
	Actualización del índice de información clasificada y reservada.	Se encuentra publicado en la página web el índice de información, el cual debe ser actualizado: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública	Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.	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 HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité Experiencia del usuario. Por parte del proceso jurídico se presenta un seguimiento mensual al indicador del POA "Índice de respuesta de las acciones legales": \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Seguridad Jurídica