

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

FECHA: 16 de enero de 2025

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.

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

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 2024.

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.
- Racionalización de los Trámites registrados en el SUIT para la vigencia 2024.
- 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	32	32	100%
Atención al Ciudadano	17	17	100%
Transparencia y Acceso a la Información	17	17	100%
TOTAL	99	99	100%

ASPECTOS POSITIVOS DE LA EVALUACIÓN:

1. Se realizó a 31 de diciembre la racionalización de los Trámites registrados en el SUIT para la vigencia 2024.
2. Se dio cumplimiento a 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 a los tramites priorizados y a su racionalización, el cual fue registrado en la plataforma SUIT.
4. Se realizó la actualización de la página web institucional con los formatos para la solicitud de tramites en línea, información de interés, entre otros.
5. Se actualizaron en la página web institucional el inventario de activos de información, el esquema de publicación de la información y el índice de información clasificada y reservada.
6. Se realizó la rendición de cuentas a la comunidad por parte de la Gerencia.
7. Se dio cumplimiento al plan de acción suscrito para dar cumplimiento a las novedades encontradas en los anteriores seguimientos.

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

HALLAZGOS:

No se observaron actividades sin ejecutar del Plan Anticorrupción para la vigencia 2024.

RECOMENDACIONES:

Para el Plan Anticorrupción que se formule para la vigencia 2025, tener presente las observaciones y recomendaciones realizadas en los anteriores seguimientos por parte de la Oficina de Control Interno.

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	Se formuló la política de Revelación de la Información de la entidad.
		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 o 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	Enlacesvirtuales.com.co/recursos
		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
		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.
		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.
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 contratación, se adjunta evidencia envió y respuesta de revisión con un contrato \\fenix\COMPARTIDOS HMFS2\JURIDICA
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	\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras
		El comité de compras valida mensualmente las Herramientas de consulta precios del mercado de bienes y servicios.	Subgerencia Administrativa y Financiera Técnico de Suministros	Actas de comité de compra y cotizaciones por plataforma OKA: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		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 Clinico\01 ESTRUCTURA DOCUMENTAL\03 INDICADORES\CONSULTA HC
		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 archivo para validar que colaboradores con permiso estén activo, conservando las evidencias de verificación.	Coordinador de Gestión Documental	Se continúa con la depuración constante de los perfiles y usuarios por parte de tecnologías y líderes de proceso.
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 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\Seguridad Jurídica
		El asesor jurídico verifica acuerdos de pago y confirmación del pago por parte del proceso Gestión Financiera.	Asesor Jurídico	\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2024\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de defensa judicial y conciliación
Gestión contable	Posibilidad de adulterar la información contable y financiera por parte de los contratistas y/o	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.

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

	servidores públicos en beneficio propio o de un tercero.	El Contador sensibiliza mínimo dos veces al año a los colaboradores del área en el Código de buen gobierno e integridad.	Contador	Se realizaron las reuniones con el personal del proceso de contabilidad.
		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 comite de cartera.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\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\COMPARTIDOS HMFS\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	Septiembre: 69 Octubre: 72 Noviembre: 87 Diciembre: 60
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Septiembre: 5.774 Octubre: 5.793 Noviembre: 5.685 Diciembre: 5.685
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Septiembre: 358 Octubre: 345 Noviembre: 427 Diciembre: 401
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Septiembre: 106 Octubre: 96 Noviembre: 107 Diciembre: 96
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Septiembre: 351 Octubre: 304 Noviembre: 275 Diciembre: 308
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Septiembre: 1 Octubre: 2 Noviembre: 2 Diciembre: 1
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Septiembre: 0 Octubre: 0 Noviembre: 0 Diciembre: 0
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Septiembre: 407 Octubre: 393 Noviembre: 242 Diciembre: 346
HISTORIA CLINICA	Septiembre: 755 Octubre: 776 Noviembre: 565 Diciembre: 689
TERAPIA	Septiembre: 1.263 Octubre: 1.202 Noviembre: 1.055 Diciembre: 1.269

	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 los planes de acción propuestos para realizar la racionalización de los tramites priorizados por la entidad en la plataforma SUIT para la vigencia 2024.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
Aprestamiento	Realización de autodiagnóstico	Nos acogemos a la solicitud de la secretaria de Salud de Bello para realizar una rendición de cuentas del "sector salud" a la comunidad de toda la gestión realizada en 2024. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Identificación de líderes y equipo del proceso	Con el equipo de comunicaciones y experiencia del usuario de 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 del día a día por parte del coordinador de Atención al Usuario.
	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 por correo electrónico al sector salud, colaboradores y la comunidad. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\2. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	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 proceso de comunicaciones por los canales de comunicación de la entidad. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\2. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
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.



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

	Definir los objetivos	Se definieron los objetivos los cuales se basaron en presentar los resultados, de la gestión 2024. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Identificar las etapas de la estrategia de rendición de cuentas	Se identificaron las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la estrategia. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/ https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	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. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	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 en conjunto con el sector salud del municipio de Bello.
	Definir el componente de comunicación	Se estableció la difusión de información de realización del evento por medio de los canales de comunicación institucional. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	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.
	Realizar reporte a la Superintendencia de Salud	No se realizó reporte a la Superintendencia de Salud, ya que esta rendición de cuentas del segundo semestre se desarrolla por voluntad propia y acogiéndonos a la solicitud de la secretaria de Salud de Bello. La rendición de cuentas normativa es la del primer semestre del año. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
Preparación	Realizar análisis del grupo de interés	Se dirigió la información al sector salud, colaboradores y la comunidad. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	Identificar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Se realizó por medio de los encuentros con la asociación de usuarios y con los diferentes líderes de la institución.
	Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Se realizó la solicitud de la información requerida y la designación de los responsables entre los líderes de la institución.
	Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro	Se realizó sistematización para la asistencia y evaluación de la rendición de cuentas presentada ante la comunidad y con el propósito de tener evidencias de estas.



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		\\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad.	Se realizó por medio del comité del día a día.
	Fortalecer la petición de cuentas	Socialización en la asociación de usuarios de la rendición de cuentas y compilación de las peticiones de interés para ellos que se deben tener en cuenta en la rendición.
	Realizar convocatoria	Se realizó convocatoria masiva a través de los canales institucionales. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
Ejecución	Brindar la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia, generando dialogo con la ciudadanía	Se brindó información clara, coherente y completa a la comunidad durante la rendición de cuentas, posteriormente se abrió espacio de dudas e inquietudes. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	Publicar el informe de Rendición de Cuentas	Se realizó publicación en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Evaluar el proceso de Rendición de Cuentas	Se realizó proceso de evaluación a los asistentes (comunidad) al final de la rendición de cuentas, realizada con el sector salud de Bello. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
Seguimiento y evaluación	Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía	Se realizó sistematización y análisis de las evaluaciones realizadas a los asistentes a la rendición de cuentas ejecutada con el sector salud de Bello. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\12. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos	No se establecieron mecanismos ya que en la evaluación no se evidenciaron hallazgos ni compromisos.
	Revisar y ajustar la planeación institucional, metas misionales y planes de mejoramiento	No fue necesario ajustar ningún proceso, meta o planes de mejoramiento ya que en la evaluación realizada no se obtuvieron hallazgos.
	Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora	Se realiza constantemente a través de los canales institucionales. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas	Se realizó en el comité del día a día por parte del coordinador de Atención al Usuario.

 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

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se dio cumplimiento a las actividades establecidas en la línea 7. Experiencia humanizada en salud hasta el mes de diciembre de 2024. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.	El proceso de Experiencia del Usuario cuenta con 5 proyectos para la vigencia 2024, de los cuales se presentó su avance en el seguimiento trimestral al POA de la institución. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD
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 cuenta con una oficina para la atención de los usuarios, una ventanilla para atención preferencial, acompañamiento de la oficina en servicios como urgencias donde los usuarios necesitan mayor orientación.
	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Se cuenta con una oficina para la atención de los usuarios de manera cómoda y los que necesiten atención personalizada.
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Se realiza seguimiento a la gestión del Conmutador institucional por parte de la coordinación de experiencia del usuario para implementar acciones de mejora de ser necesario. Se realizó el traslado del puesto de trabajo e instaló el teléfono multilínea en la oficina de experiencia del usuario con el fin de ser más oportunos al momento de contestar las llamadas. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\2. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
Subcomponente 3 Talento humano	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 realiza seguimiento a las llamadas atendidas a través del conmutador institucional las cuales se comparan con el estadístico generado por la planta telefónica. Se realiza registro en base de datos de los usuarios atendidos en las oficinas de experiencia del usuario, rondas de identificación de necesidades y usuarios atendidos por la línea de WhatsApp. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\2. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	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. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\2. Plan Anticorrupción\3. Evidencias\Seguimiento 3
	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 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.</p>
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 un auxiliar encargado 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. Adicional se diligencian las planillas de atención en la oficina 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 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.</p>
	<p>Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud.</p>	<p>Se realizó el reporte de seguimiento de la PPSS 2023 en la plataforma PISIS y la programación de esta para el año 2024, se cuenta con un indicador que nos permite medir el cumplimiento del plan de Participación Social en Salud. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD\Espera Humanizada</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
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/nosotros/quienes-somos/
	Publicación y actualización de datos abiertos institucionales en el portal establecido y en el sitio web institucional.	https://www.hmfs.gov.co/informacion-a-un-clic/datos-abiertos/
	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. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/
	Cumplimiento con la normatividad de Gobierno Digital	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 diciembre de 2024. \\fenix\CONTROL INTERNO\2024\1. Informes de Legalidad\5. SUIT
	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. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/

	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: 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: 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: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad	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 las herramientas de accesibilidad para los diferentes grupos de interés y personas con discapacidad. https://www.hmfs.gov.co/
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	La página web institucional cuenta con las herramientas de accesibilidad para los diferentes grupos de interés y personas con discapacidad. https://www.hmfs.gov.co/
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Se cuenta con rampas de accesibilidad y ascensores para facilitar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad.
	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.	Derechos y deberes en lenguaje de señas, señalización de baños.
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 HMFS\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\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2024\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Seguridad Jurídica</p>