

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

FECHA: 14 de mayo de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

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"*.
- ✓ Decreto 1122 de 2024 *"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública"*.

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.

 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

- ✓ 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:

Teniendo en cuenta que se está en la implementación del Programa de transparencia y ética empresarial (PTEE), se definió que el año 2025 será de transición, por lo tanto, para este año se construyó y se hará seguimiento cuatrimestral al PAAC.

Bajo este entendido, 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 2025.

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.

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%

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

FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y cumplimiento de los 23 controles que fueron contemplados en este componente para la vigencia 2025.
- Se realizó la priorización de los tramites en el sistema SUIT para la vigencia 2025 y se definieron de los planes de acción de los tramites priorizados.
- Actualización de la información en la página web institucional, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Se realizó la rendición de cuentas a la ciudadanía en el tercer trimestre de la vigencia 2025.
- Se realizó reunión del comité de ética de la entidad con sus nuevos integrantes para revisión de funciones y actualizaciones.
- Se registraron en la plataforma SUIT, las estadísticas de los tramites y servicios que tiene inscritos la entidad.

HALLAZGOS:

No se observaron actividades sin ejecutar dentro del periodo evaluado.

RECOMENDACIONES:

Seguir dando cumplimiento a las actividades que se encuentran establecidas en los componentes del Plan y seguir desarrollando los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Nota: se anexa información de los resultados obtenidos en cada componente.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

 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

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	Lista de chequeo personal vinculado enero - abril 2025 "\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\1. Control de ingreso vinculados"
		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	\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\2. Evidencia solicitud de activación usuarios.docx
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 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	Campañas sobre la protección de datos personales, información personal, Centralización de la correspondencia institucional.
		Las agremiaciones reportan a gestión de las personas de forma diaria o cuando se presenten retiros de colaboradores.	Director Gestión Humana	Base de datos con reportes actualizados de retiros "\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\4. reporte de retiros.xlsx"
		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	\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\5. Solicitud de inactivación de usuarios por retiro.docx

 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

		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 AVI "\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\6. Módulo - Seguridad de la información.jpg" "\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\6. Plataforma AVI - Módulo gestión de la información.jpg"
		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	Por parte del oficial de protección de datos se realizó la solicitud de los Convenios de las Agremiaciones para realizar la validación de el Principio de confidencialidad en los contratos con el personal que intervenga con el tratamiento de datos personales en la entidad.
		El Director gestión de las personas vela por la implementación del código de integridad.	Director Gestión Humana	\\10.1.8.15\gestion humana\Evidencias aplicación de riesgos\2025\enero - abril\2. Control uso de información\8. Acta comite de ética institucional Marzo 2025.pdf
		El comité de ética evalúa la implementación de las acciones del código de integridad.	Asesora Calidad	Se realizó comité de ética el 26/03/2025 en el cual se revisó la resolución de conformación del comité y se propusieron ajustes en las funciones.
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	Desde el área jurídica se envía al tercero/contratista una lista de chequeo que incluye el formato de compromiso anticorrupción, el formato de inhabilidades e incompatibilidades, y el formulario único de conocimiento del cliente.
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: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2025\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 comité de compras: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2025\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras

 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

		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	Actas comité de compras: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2025\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras
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	Seguimiento solicitud de HC: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\Archivo Clínico\01 ESTRUCTURA DOCUMENTAL\03 INDICADORES\CONSULTA HC\2025
		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 realizó por parte de la líder de gestión documental la solicitud de información sobre los permisos de acceso a la Historia Clínica para su verificación antes de finalizar primer semestre del 2025.
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	Se presentó por parte de la revisoría fiscal a la Junta Directiva de la entidad el plan de auditoria para la vigencia 2025. Ver evidencia.
		El Contador sensibiliza mínimo dos veces al año a los colaboradores del área en el Código de buen gobierno e integridad.	Contador	Entre los meses de enero a abril no se ha realizado socialización sobre el código de buen gobierno e integridad en el proceso contable, sin embargo, todavía se está dentro de los términos.
		El contador y colaboradores reportan eventos de corrupción, opacidad y fraude identificados en el canal que la entidad defina para ello.	Contador	Para el periodo evaluado, no se reportaron ni se identificaron eventos de corrupción, opacidad o fraude.

 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

		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 la aplicación del formato de evaluación del sistema de control interno contable, en la plataforma CHIP de la Contaduría General de la Nación, en el cual se obtuvo un resultado de 4.94. \\fenix\CONTROL INTERNO\2025\1. Informes de Legalidad\5. Control Interno Contable
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, El profesional Universitario de facturación, cartera y en conciliaciones con las entidades responsables de pago, si la aceptación de glosa asciende a un valor mayor de \$ 50.000.000, visto bueno del gerente.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	Conciliaciones realizadas con las ERP 2025: Enero: 4 Febrero:8 Marzo:5 Abril:8 Actas del comité de Cartera: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2025\Subgerencia Adtiva y Finan\Evidencias\4.RiesgoFiscalyFinanciero
		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. Las glosas aceptadas, se verifican mensualmente en el comité de glosas, se define lo que se debe recobrar y se envían a los supervisores de los contratos administrativos y/o asistenciales.	Profesional Universitario de Cartera y Glosas	Acta recobro Agremiación, Actas del comité de Glosas: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2025\Subgerencia Adtiva y Finan\Evidencias\4.RiesgoFiscalyFinanciero

	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: 96 Febrero: 89 Marzo: 94 Abril: 114
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Enero: 6.119 Febrero: 6.975 Marzo: 6.392 Abril: 6.480
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Enero: 443 Febrero: 441 Marzo: 457 Abril: 542
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Enero: 83 Febrero: 83 Marzo: 87 Abril: 113
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Enero: 235 Febrero: 245 Marzo: 220 Abril: 236
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Enero: 1 Febrero: 1 Marzo: 1 Abril: 1
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Enero: 0 Febrero: 0 Marzo: 0 Abril: 0
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Enero: 305 Febrero: 349 Marzo: 328 Abril: 387
HISTORIA CLINICA	Enero: 542 Febrero: 646 Marzo: 617 Abril: 1.065
TERAPIA	Enero: 1.046 Febrero: 995 Marzo: 1.122 Abril: 1.219

 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 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
Aprestamiento	Realización de autodiagnóstico	Se realizó mediante el comité de "gerencia del día a día", comité de "gerencia" y comité de "gestión y desempeño". En estos comités se evidencian avances, hitos, proyectos y aciertos institucionales y todo lo que se le debe socializar a los públicos de interés.
	Identificación de líderes y equipo del proceso	Se realizó mediante el comité de "gerencia" y comité de "gestión y desempeño".
	Capacitación del equipo líder	Se realizó mediante el comité de "gerencia del día a día" y comité de "gerencia". Se les anuncia fecha, lugar, hora y detalles del desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.
	Identificación de enlaces de las áreas y experiencias de relacionamiento	Se realizó mediante el comité de "gerencia del día a día", comité de "gerencia" y comité de "gestión y desempeño". En estos comités se evidencian avances, hitos, proyectos y aciertos institucionales y todo lo que se le debe socializar a los públicos de interés.
	Caracterización de actores y grupos de interés	Se tabuló la información de las encuestas realizadas previamente a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación.
	Análisis de entorno	Se tabuló la información de las encuestas realizadas previamente a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación.
	Reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la rendición de cuentas con la participación de los interesados	Se desarrolló y divulgó encuesta previamente a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación.
	Sensibilización para la rendición de cuentas	Se desarrolló campaña pre convocatoria informativa sobre la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación.
Diseño	Elaborar la estrategia del proceso de rendición de cuentas	Previamente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas desde el área de gestión de las comunicaciones se desarrolló una estrategia y cronograma completo de comunicación, estableciendo objetivo y acciones claras que permitieron identificar temas de interés y los diferentes públicos a los que se tienen alcance.
	Definir los objetivos	
	Identificar las etapas de la estrategia de rendición de cuentas	
	Seleccionar las actividades que se llevarán a cabo en cada una de las etapas	
	Establecer el cronograma de trabajo, identificando responsables y recursos necesarios	
	Definir el componente de comunicación	

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

	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	
	Sensibilizar y hacer difusión de la estrategia de rendición de cuentas.	
	Realizar reporte a la Superintendencia de Salud	
		Se realizó el reporte GT003 - Rendición de Cuentas a la SUPERSALUD, el 18 de marzo de 2025. Se cuenta con el soporte.
Preparación	Realizar análisis del grupo de interés	Se desarrolló, divulgó y tabuló la encuesta previamente realizada a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación.
	Identificar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	
	Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Además, se identificó con cada líder de proceso los principales hitos, avances y temas relevantes para la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas. Los diferentes comités mensuales de "gestión y desempeño" y "gerencia" también son clave para la determinación de temas de interés e información de valor.
	Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro	
	Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad.	Se realizó mediante el comité de "gerencia" y comité de "gestión y desempeño".
	Fortalecer la petición de cuentas	Se desarrolló y divulgó encuesta previamente a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación. Desde esta encuesta conocimos sus peticiones y temas de interés a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas.
	Realizar convocatoria	Se desarrolló campaña pre convocatoria informativa sobre la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de canales digitales y canales internos de comunicación. Con 30 días de anticipación.
Ejecución	Brindar la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia, generando dialogo con la ciudadanía	Se realizó audiencia de rendición de cuentas del sector salud, en el cual participó la institución el día 14 de marzo de 2025, en la cual se presentó la información de cierre de la vigencia 2024 y el Plan de Desarrollo 2024-2028. Se cuenta con presentación.
	Publicar el informe de Rendición de Cuentas	Se realizó el acta de rendición de cuentas y su publicación en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Evaluar el proceso de Rendición de Cuentas	Se realizaron encuestas posteriores a la audiencia pública de rendición de cuentas. Se cuenta con la evidencia de su diligenciamiento. Para esta ocasión no se encontraron hallazgos y/o temas relevantes para hacerle seguimiento ni fue necesario establecer planes de mejoramiento.

 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

Seguimiento y evaluación	Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía	Se realizaron encuestas posteriores a la audiencia pública de rendición de cuentas. Se cuenta con la evidencia de su diligenciamiento. Para esta ocasión no se encontraron hallazgos y/o temas relevantes para hacerle seguimiento ni fue necesario establecer planes de mejoramiento. Las evidencias de Rendición de Cuentas se encuentran en la siguiente ruta: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\ComunicacionesHMFS\EVIDENCIAS REPORTES\RENDICIÓN DE CUENTAS 2025
	Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos	
	Revisar y ajustar la planeación institucional, metas misionales y planes de mejoramiento	
	Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora	
	Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas	

 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 3. Calidad en la atención cohesionada con el usuario y su familia en el primer cuatrimestre del año.
	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 2025, de los cuales se presentó su avance en el seguimiento trimestral al POA de la institución. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2025\Experiencia del usuario
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 2 oficinas una en cada sede para la atención de los usuarios, 1 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 2 oficinas, una en cada sede para la atención de los usuarios, estos espacios son accesibles y cómodas lo cual garantiza una 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 y se instaló el teléfono multilínea en la oficina de experiencia del usuario con el fin de ser más oportunos al momento de contestar las llamadas.
	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 mensual a los indicadores con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, monitorear el cumplimiento de metas y fortalecer la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. 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. Se realiza seguimiento a las llamadas atendidas a través del conmutador institucional las cuales se comparan con el estadístico generado por la planta telefónica.
Subcomponente 3 Talento humano	Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	El área de Experiencia del Usuario realiza la inducción al personal que ingresa a la institución, destacando las principales políticas institucionales, entre ellas la Política de Humanización. Asimismo, se brinda información

 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

	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.	relevante sobre el enfoque diferencial, el proceso y subprocesos de la oficina, entre otros aspectos fundamentales para garantizar una atención integral, empática y eficiente orientada al usuario. Se desarrollan ciclos de diálogo con el personal enfocados en el fortalecimiento de habilidades para un trato humano y compasivo. Además, se imparten talleres sobre salud mental, con el objetivo de promover el bienestar emocional y una atención centrada en la dignidad del usuario. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2025\Experiencia del usuario
	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.
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, 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. Se cuenta con una auxiliar encargada del trámite de las PQRSF.
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.

 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

	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 realizó el reporte de seguimiento de la PPSS 2025 en la plataforma PISIS, se cuenta con un indicador que nos permite medir el cumplimiento del plan de Participación Social en Salud.

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/ https://www.hmfs.gov.co/nosotros/gestion-institucional/
	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.	Enlace acceso SECOP Y Gestión transparente: https://www.hmfs.gov.co/
	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.	https://www.hmfs.gov.co/
	Cumplimiento con la normatividad de Gobierno Digital	https://www.hmfs.gov.co/
	Cumplimiento con la normatividad del SUIT.	Se realizó por parte de los procesos de planeación y Control Interno el seguimiento cuatrimestral a los trámites del SUIT \\fenix\CONTROL INTERNO\2025\1. Informes de Legalidad\8. SUIT\4. Seguimiento Control Interno\1. ABRIL
	Entrega de respuestas escritas a los ciudadanos que soliciten el acceso a la información institucional en los términos estipulados por la ley.	Por parte del proceso jurídico, se realiza la entrega de información en cumplimiento con la normatividad vigente y los tiempos establecidos en esta.
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de	Actualización del registro o inventario de activos de información.	https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/

 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

Gestión de la Información	Actualización del esquema de publicación de la información.	https://www.hmfs.gov.co/informacion-a-un-clic/datos-abiertos/
	Actualización del índice de información clasificada y reservada.	
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.	https://www.hmfs.gov.co/atencion-al-ciudadano/informacion-para-grupos-de-interes/
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/ https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Certificado-Accesibilidad-2023.pdf
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Certificado-Accesibilidad-2023.pdf https://www.hmfs.gov.co/ (botón mano derecha de "accesibilidad")
	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.	https://www.hmfs.gov.co/atencion-al-ciudadano/informacion-para-grupos-de-interes/
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública	Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.	Por parte del proceso jurídico, se realiza la entrega de información en cumplimiento con la normatividad vigente y los tiempos establecidos en esta. Evidencia en \\fenix\PQRS y \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2025\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité Experiencia del usuario