

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

FECHA: 15 de mayo de 2023

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL:

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

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

ALCANCE: El seguimiento se realiza verificando el cumplimiento de cada uno de los componentes del plan y sus actividades establecidas entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023.

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

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Asesor de planeación
- Líder de comunicaciones
- Líder de experiencia del usuario
- Director de Talento Humano

DOCUMENTACIÓN REVISADA:

- Mapa de riesgos de corrupción
- Registro de estadísticas de tramites en el sistema SUIT
- Planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIT
- Evidencias del cumplimiento de cada uno de los componentes

FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado
- Componente de Rendición de Cuentas actualizado con base en las etapas y sus actividades asociadas.
- Estrategia de racionalización de tramites actualizada

RESUMEN SEGUIMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PLANEADAS DEL CUATRIMESTRE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS
Mapa de Riesgos de Corrupción	30	27
Racionalización de Trámites	10	10
Rendición de cuentas	24	19
Atención al Ciudadano	17	17
Transparencia y Acceso a la Información	9	9
TOTAL	90	82

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

ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN:

1. Se realizó la actualización el Mapa de Riesgos de corrupción, sus actividades y controles para mitigación de los riesgos de corrupción en los procesos. Se anexa la descripción de los riesgos y el seguimiento a los controles establecidos.
2. Se realizó por parte del área de planeación el cargue de las estadísticas de los trámites y servicios de la ESE en el Sistema SUIT correspondientes al primer trimestre de 2023. Adicionalmente se realizó la priorización de los trámites a mejorar.
3. Por parte de control interno se realizó seguimiento y monitoreo a los tramites priorizados, sus planes de acción y avances para el primer trimestre de 2023 y estos seguimientos quedaron registrados en el sistema SUIT, concluyendo que todos fueron cumplidos.

HALLAZGOS:

1. Se identificó que hay colaboradores que están realizando tareas de apoyo a la supervisión y otros de supervisión, que no han recibido capacitación en el contenido del manual de supervisión e interventoría y las obligaciones que desde allí se desprenden.
2. La estrategia del proceso de rendición de cuentas no se encuentra documentada acorde a la ultima norma vigente.
3. Para los riesgos del proceso de Gestión de las personas no se evidencia que:
 - Se incluya en la inducción institucional, temas sobre confidencialidad de la información.
 - Se esté realizando por parte del comité de ética el seguimiento a los avances de implementación del código de integridad.

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

RECOMENDACIONES:

1. Para el personal que ha ingresado en el último semestre y dentro de sus responsabilidades está ejecutar tareas de supervisión o apoyo a la supervisión, programar por parte del proceso jurídico, capacitación sobre el manual de supervisión e interventoría.
2. Por parte del área de Comunicaciones, elaborar el documento de la estrategia del proceso de rendición de cuentas en la cual se incluyan los objetivos, etapas, actividades y cronograma. Además de divulgarlo con el personal.
3. Para los riesgos del proceso de Gestión de las personas se recomienda:
 - Incluir en el proceso de inducción institucional, temas sobre el manejo y confidencialidad de la información.
 - Conformar oficialmente comité de ética y realizar por parte éste, el seguimiento a los avances de implementación del código de integridad.

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



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		EVALUACIÓN DEL RIESGO -VALORACIÓN DE CONTROLES	SEGUIMIENTO
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	SEGUIMIENTO
Gestión de las personas	Posibilidad de Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por favorecer a un tercero al contratar personal sin cumplir con el perfil de conocimiento, habilidades y experiencias necesarios en los cargos	El director de gestión de las personas verifica los requisitos normativos y/o de función del personal a contratar	Se cuenta con un formato para la realización de el estudio de verificación de requisitos para otorgamiento de cargo y se evidencia las realizadas en el periodo evaluado.
		El asesor jurídico y abogado de contratación socializan el manual de supervisión de la E.S.E. con los supervisores, personal de apoyo a la supervisión y los interventores, según se establezca en el contrato.	Para el periodo evaluado no se ha realizado capacitación sobre manual de supervisión.
		Los líderes de proceso deberá dar a conocer al supervisor y/o al interventor la necesidad que se tiene y la que pretende satisfacer con la suscripción del contrato.	Presentación de la necesidad para contratar, el estudio previo (HMFS-FT-0037) y la propuesta económica del contratista.
		El director de gestión de las personas en compañía de los líderes de proceso y líderes de agremiaciones realizan las autoevaluaciones del estándar de talento humano del sistema único de habilitación en salud	Se cuenta con lista de chequeo aprobada por el proceso de calidad donde se establecen los requisitos mínimos del estándar de talento humano
		El director de gestión de las personas establece y socializa con las agremiaciones o grupos de trabajo los requisitos mínimos de los funcionarios a contratar	Se cuenta con lista de chequeo para el ingreso con los requisitos que debe cumplir el personal para contratar.
Gestión de la tecnología e información	Posibilidad de investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por entrega indebida o pérdida de activos de información para favorecimiento propio o a un tercero	El director de gestión de las personas y el asesor de tecnología, incluyen en la inducción institucional, énfasis en la confidencialidad de la información	En desarrollo para incluirlo en los próximos procesos de inducción
		El asesor de tecnología realiza seguimiento a las copias de seguridad realizados por sistemas y son custodiados de acuerdo con la política de activos de información	Se realiza por parte del proceso de tecnologías Backus diarios de la información de los servidores: \\venix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\LINEA 3 INNOVACION DESARROLLO E INVESTIGACION\PlanEstratégico\codeSistemas
		El director de gestión de las personas con el equipo de trabajo designado implementan el código de ética de la ESE	Se adoptó por parte de la Junta Directiva de la ESE Código de Buen Gobierno y de Integridad (Acuerdo 06 de 2022) y se realizó su respectiva socialización al personal por medio digital por correo electrónico, fondo de pantalla, cartelera institucional, grupos de WhatsApp e intranet.
		El asesor jurídico implementa eficazmente la supervisión contractual	Por parte del proceso jurídico se actualizó el formato para la supervisión de contratos, se tienen varios filtros para la revisión de la supervisión y posterior pago al contratista por parte contabilidad, presupuesto, Dirección Financiera y Jurídica.
		Los líderes de proceso con el asesor de tecnología define la estructura para la administración de permisos en la red institucional y la ejecuta de acuerdo con los procedimientos institucionales	Desde el área de tecnologías se tiene estructurado la solicitud de permisos en la Red institucional, los cuales deben ser solicitados por parte del proceso de Gestión de las Personas al ingreso de un nuevo funcionario o retiro del mismo.

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

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	SEGUIMIENTO
Ingreso	Posibilidad de pérdida de la imagen institucional por tráfico de influencias de servidores públicos para beneficio propio, de familiares o terceros durante la atención de pacientes en los servicios asistenciales	La junta directiva actualiza el código de Conducta y de Buen Gobierno de acuerdo con los cambios institucionales y normativos.	Se adoptó por parte de la Junta Directiva de la ESE Código de Buen Gobierno y de Integridad (Acuerdo 06 de 2022) y se realizó su respectiva socialización al personal.
		El director de gestión de las personas vela por la implementación del código de integridad de la ESE	Se adoptó por parte de la Junta Directiva de la ESE Código de Buen Gobierno y de Integridad (Acuerdo 06 de 2022) y se realizó su respectiva socialización al personal por medio digital por correo electrónico, fondo de pantalla, cartelera institucional, grupos de WhatsApp e intranet.
		El comité de ética evalúa el avance en la implementación de las acciones del código de integridad.	Comité de ética pendiente de ser revisado y aprobado por la junta directiva de la ESE
Gerencia y estrategia	Posibilidad de detrimento patrimonial por uso indebido de los recursos públicos para beneficio propio o de terceros, afectando el desarrollo la entidad	El coordinador de activos fijos ejecuta la política y el proceso de administración de activos fijos y realiza seguimiento para garantizar el cumplimiento	Se cuenta con una política de activos fijos la cual está incorporada en el manual de políticas institucionales, se realiza actualización periódica de los inventarios de las áreas, se tienen formatos para el registro de los movimientos de los activos entre las áreas. http://ganimedes/intranet/asi/HMFS-DC-0201%20-%20calidad%20-%20MANUAL%20DE%20POLITICAS%20v05.p df
		El coordinador de activos fijos mantiene actualizado la base de datos de activos fijos y reporta alguna novedad en caso de encontrarla	Para el mes de abril se realizó actualización de los inventarios en los diferentes servicios de la ESE, se firmaron los nuevos inventarios por parte de los líderes de proceso y se actualizó en el sistema.
		El coordinador de activos fijos presenta los informes a entes de control de acuerdo con la matriz de reportes institucional.	Se reporta de acuerdo a los tiempos establecidos la información a los entes de control sobre activos fijos. Se adjunta reporte del aplicativo institucional SARA



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	SEGUIMIENTO
Evaluación y control interno	Posibilidad de investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por falta de objetividad en la auditorías o informes realizados consignando en ellos información sesgada o influenciada por relaciones de amistad o intereses laborales	El líder de planeación presenta el reporte de los resultados de la planeación institucional ante el Comité institucional de gestión y desempeño de manera periódica	En la ruta adjunta se presenta el seguimiento trimestral que realiza la oficina de planeación al cumplimiento de las actividades del POA y Plan de Desarrollo Institucional de manera trimestral: \\venix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Planeación\direccionamientoestratégico
		El líder de planeación realiza seguimiento periódico a resultados generados por los planes institucionales	Para el mes de diciembre de 2022, se realizó seguimiento a los planes institucionales para cierre de año, y en el mes de enero de 2023 se realizó seguimiento a la formulación de los nuevos planes anuales. \\venix\COMPARTIDOS HMFS2\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité institucional de gestión y desempeño
		El líder de planeación solicita soportes a los resultados presentados por las áreas en el seguimiento periódico	En la siguiente ruta se adjuntan las evidencias de cumplimiento de las actividades descritas en el POA y Plan de Desarrollo, por parte de los responsables de acuerdo al cronograma establecido en cada línea: \\venix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023
		El asesor de control interno socializa ante el comité de control interno los informes y planes de mejora resultado de las auditorias institucionales	Por parte del asesor de control interno se presenta en el comité coordinador de control interno los informes de seguimiento además del plan anual de auditorias para su aprobación. De manera permanente se informa a la Gerencia de los resultados obtenidos en las auditorías y seguimientos realizados en la dependencia.
Gestión jurídica	Posibilidad de enriquecimiento ilícito de contratistas y/o servidores públicos por favorecimiento propio o a terceros a través de la revisión jurídica que tiene a cargo la oficina en temas de contratación estatal, actos administrativos, actuaciones de representación judicial y emisión de conceptos.	El asesor jurídico vela por la revisión de los trámites provenientes de las áreas solicitantes por más de un funcionario de la oficina jurídica.	Se realiza una asignación del personal jurídico para dar respuesta a los requerimientos al área jurídica y se hace otro control por parte de la asesora jurídica antes de su envío. \\venix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Seguridad Jurídica
		El asesor jurídico socializa y pone en consideración, revisión y aprobación de los procesos de contratación por parte del Comité de contratación	Ruta de consulta comité de contratación: \\venix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2023\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité asesor de contratación.
		El asesor jurídico socializa y pone en consideración, revisión y aprobación las actuaciones de representación judicial por parte del comité de conciliación y defensa judicial	Ruta de consulta comité de conciliación y defensa judicial: \\venix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2023\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de defensa judicial y conciliación.
		El asesor jurídico actualiza e implementa periódicamente las políticas prevención del daño antijurídico	Se realizó actualización del Manual de políticas institucionales en el mes de enero de 2023, donde se incluye la política de prevención del daño antijurídico: http://ganimedes/intranet/asi/HMFS-DC-0201%20-%20calidad%20-%20MANUAL%20DE%20POLITICAS%20v05.pdf



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	SEGUIMIENTO
Gestión holística de la calidad	Posibilidad de pérdida de la imagen institucional por uso indebido de la información sensible y/o confidencial generada por procesos misionales buscando un beneficio particular.	El director de gestión de las personas, el asesor de tecnología y el coordinador de archivo velan por el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y términos de uso de la información pactada con los participantes en los procesos de reconstrucción de memoria histórica.	Se realiza control en los contratos con cláusulas de confidencialidad. Se solicita al usuario o terceros los requisitos para el acceso y entrega de la HC. Al momento de ingreso de un colaborador el líder solicita a Gestión de las personas la creación de usuarios son su rol específico y esta se envía a Tecnologías para su posterior creación. http://ganimedes/intranet/asi/HMFS-DC-0229%20-%20calidad%20-%20MANUAL%20DE%20HISTORIA%20CLINICA%20v04.pdf
		El asesor jurídico incorpora de cláusulas de confidencialidad y de entrega de la información de las investigaciones en los contratos de prestación de servicio.	Se actualizó el formato HMFS-FT-0005 - gestión jurídica - MINUTA DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS APOYO v05.docx, donde se incluye cláusula de privacidad y confidencialidad de la información suministrada por la entidad.
		El coordinador de archivo realiza acompañamiento sobre la organización y manejo de la información de las investigaciones, según los parámetros establecidos en el archivo general de la nación	Se realizó consulta con la líder del archivo y a la fecha no se han realizado investigaciones por parte de la entidad que utilicen información de los usuarios registradas en su HC.
Gestión de las personas	Posibilidad de enriquecimiento ilícito de contratistas y/o servidores públicos por aceptar y/o permitir el tráfico de influencias en la provisión de empleos, con el fin de obtener un beneficio propio o para un tercero.	La comisión de personal institucional realiza la revisión de cumplimiento de requisitos de la hoja de vida contra manual de funciones.	El 24 de marzo de 2023 se realizó la conformación de la comisión de personal para la vigencia 2023-2025 para el apoyo en el cumplimiento de los requisitos de los funcionarios públicos de acuerdo al manual de funciones.
		El director de gestión de las personas evidencia por correo electrónico del proceso que se lleve a cabo para proveer el empleo.	Se genera el formato para la realización de el estudio de verificación de requisitos para otorgamiento de cargo y se publica en cartelera institucional.
		El director de gestión de las personas, diligencia objetivamente el formato de análisis de hoja de vida que se aplica al personal seleccionado que reposa en la historia laboral	Se cuenta con una lista de chequeo para la historia laboral del personal vinculado la cual es diligenciada y archivada en la historia laboral del personal vinculado.

**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	ESTADISTICAS
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	Enero: 72 Febrero: 73 Marzo: 72
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Enero: 5.477 Febrero: 5.417 Marzo: 5.417
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Enero: 222 Febrero: 241 Marzo: 224
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Enero: 1 Febrero: 1 Marzo: 1
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	Enero: 188 Febrero: 206 Marzo: 203
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Enero: 0 Febrero: 0 Marzo: 1
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Enero: 11 Febrero: 20 Marzo: 12
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Enero: 208 Febrero: 224 Marzo: 295
HISTORIA CLINICA	Enero: 194 Febrero: 152 Marzo: 502
TERAPIA	Enero: 430 Febrero: 490 Marzo: 794

	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 1
APRESTAMIENTO	Realización de autodiagnóstico	Se realizó autodiagnóstico de rendición de cuentas del MIPG.
	Identificación de líderes y equipo del proceso	Se cuenta identificado el equipo que desarrolla la estrategia de Rendición de cuentas.
	Capacitación del equipo líder	En los comités de seguimiento se definen los lineamientos de la presentación de información con los líderes de procesos de acuerdo con la información solicitada por parte de la Gerencia.
	Identificación de enlaces de las áreas y experiencias de relacionamiento	Se identifican las áreas y se realizan reuniones para la definición y recolección de la información de interés para los grupos de valor.
	Caracterización de actores y grupos de interés	Se encuentran identificados los grupos de interés de la entidad. Se debe realizar documentación de los actores y grupos de interés de la entidad.
	Análisis de entorno	Desde el Plan de Desarrollo Institucional se realiza un análisis del entorno de la entidad y se definen las actividades para priorizar en el POA y en el Plan de Sostenibilidad Financiera de la entidad.
	Reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la rendición de cuentas con la participación de los interesados	Se realiza la priorización de la información con la alta dirección, se definen las fuentes de información y se solicita.
	Sensibilización para la rendición de cuentas	En los comités de Gerencia y en los seguimientos al Plan de Desarrollo se realiza sensibilización sobre la importancia de la información generada.
DISEÑO	Elaborar la estrategia del proceso de rendición de cuentas	No se encuentra documentada la estrategia.
	Definir los objetivos	No se encuentra documentada la estrategia.
	Identificar las etapas de la estrategia de rendición de cuentas	No se encuentra documentada la estrategia.
	Seleccionar las actividades que se llevarán a cabo en cada una de las etapas	No se encuentra documentada la estrategia.
	Establecer el cronograma de trabajo, identificando responsables y recursos necesarios	Se cuenta establecido el cronograma para el desarrollo de la rendición de cuentas.

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

	Definir el componente de comunicación	Se encuentra establecido en el cronograma el componente de comunicación por medio de boletín de prensa y fechas de publicación de la información.
	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 cuenta con un plan de participación social en salud en el cual se realiza la retroalimentación a los grupos de interés sobre el proceso de rendición de cuentas.
	Sensibilizar y hacer difusión de la estrategia de rendición de cuentas	No se encuentra documentada la estrategia.
	Realizar reporte a la Superintendencia de Salud	Se realiza reporte a la Supersalud del formato del proceso de rendición de cuentas
PREPARACIÓN	Realizar análisis del grupo de interés	Se encuentran identificados los grupos de interés de la entidad. Se debe realizar documentación de los actores y grupos de interés de la entidad.
	Identificar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Se realiza la priorización de la información con la alta dirección, se definen las fuentes de información y se solicita.
	Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	Se realiza la solicitud a las diferentes áreas de la información para la audiencia de rendición de cuentas con sus especificaciones.
	Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro	Se verifica y se valida la información por parte del proceso de comunicaciones y la alta dirección.
	Realizar convocatoria	Se realiza la convocatoria por medios institucionales y externos.
EJECUCIÓN	Brindar la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia, generando dialogo con la ciudadanía	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas el 22 de marzo de 2023.
	Publicar el informe de Rendición de Cuentas	Se realizó la publicación del informe en la página web institucional en el micrositio de rendición de cuentas.

	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 1
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Formular planes de acción y asignación de recursos.	El 1 de abril de 2023, Se suscribió un plan de acción por parte de la oficina de experiencia del usuario para tratar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en el primer trimestre de 2023
	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 2023, de los cuales se presentó su avance en el seguimiento trimestral al Plan de Desarrollo y POA de la institución. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\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 continua con la atención del conmutador institucional y se realiza seguimiento por parte de la coordinación de experiencia del usuario para implementar acciones de mejora. Para este primer periodo se realizó el traslado del puesto de trabajo y se instaló el teléfono multilínea con el fin de ser más oportunos al momento de contestar las llamadas.
	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Actualmente la oficina se encuentra señalizada y está ubicada en un lugar visible para los usuarios. En la sede Niquia se presta apoyo con una persona más los martes y jueves para garantizar mayor oportunidad en la atención.
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Para el primer cuatrimestre de 2023 se reforzó el acompañamiento de los usuarios en los servicios de urgencias y hospitalización con la ronda realizada por los auxiliares de la oficina de experiencia del usuario identificando necesidades en los usuarios y/o posibles inconformidades. Se continúa con la realización de un porcentaje de encuestas de satisfacción de manera presencial

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

	<p>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.</p>	<p>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</p>
Subcomponente 3 Talento humano	<p>Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>Actualmente el proceso de Experiencia del Usuario se encuentra contratado a través de Agremiaciones. Se realizó en el mes de marzo capacitación en servicio al cliente dictado por la firma Jaramillo Lujan donde asistió además de otros colaboradores, los auxiliares de la oficina de experiencia del usuario y la líder del proceso</p>
	<p>Fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.</p>	
	<p>Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p>	<p>Actualmente el proceso de Experiencia del Usuario se encuentra contratado a través de Agremiaciones.</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 una sola auxiliar encargada del trámite de las PQRSF que se encuentra debidamente capacitada. Se realiza acompañamiento por parte de la líder del servicio.</p>
	<p>Construir e implementar una política de protección de datos personales.</p>	<p>Se incorporó en el manual de políticas institucionales, la política de protección de datos. Para la vigencia 2023 se realizará seguimiento a</p>

**FORMATO INFORME DE
AUDITORÍA**

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		su implementación. A la fecha de la evaluación no se ha iniciado su implementación.
	Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se tiene documentado el formato registro de comentarios el cual es ubicado en cada uno de los buzones de sugerencias para que nos usuarios nos den a conocer sus manifestaciones. Cuando se presenta una manifestación verbal se le solicita al usuario diligenciar el formato, en caso de que el usuario no lo diligencie, el personal de experiencia del usuario lo diligencia con previa autorización y se firma por el usuario.
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 tiene documentado el procedimiento para la gestión de la satisfacción de los usuarios, el cual define que se deben realizar encuestas de satisfacción al 10% de los usuarios que fueron atendidos en los diferentes servicios (Urgencias, hospitalización, cirugía, imágenes diagnósticas y consulta externa) Las encuestas se realizan presenciales y telefónicas a través de un instrumento que contiene 11 preguntas. Mensualmente se realiza seguimiento de los resultados en el comité de experiencia del usuario
	Identificar oportunidades y acciones de mejora, permanentemente.	Para el primer trimestre se realiza plan de acción para intervenir las principales causas de insatisfacción, actualmente se viene desarrollando dicho plan de acción.
	Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud	Se realizó el reporte de seguimiento de la PPSS 2022 en la plataforma PISIS y la programación de esta para el año 2023, se cuenta con un indicador que nos mide el cumplimiento de este plan. Se realizó primer seguimiento donde se obtuvo un cumplimiento de actividades del 26% de las actividades anuales programadas.

	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.	Se encuentra publicado en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/nosotros/procesos/
	Publicación y actualización de los procedimientos, portafolio de servicios e información institucional general.	Se encuentra publicado en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/autopista/
	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.	Se encuentra publicado en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
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.	Por parte del área jurídica se da respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos por norma. Desde el área de experiencia del usuario se gestionan las PQRSF de los usuarios para su oportuna respuesta.
	Cumplimiento con la normatividad del SUIIT.	Se realizó por parte del área de planeación el registro trimestral de las estadísticas de los trámites en el SUIIT, además de la priorización de los trámites que se van a ejecutar por parte de la entidad. Desde control interno se realizó el seguimiento y monitoreo a esta información de acuerdo establecido por la Función Pública.
	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 área jurídica se da respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos por norma. Desde el área de experiencia del usuario se gestionan las PQRSF de los usuarios para su oportuna respuesta.
	Actualización del registro o inventario de activos de información	Se realizó la actualización y aprobación del registro de activos de información, se encuentra publicado en la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/

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

	Actualización del índice de información clasificada y reservada	<p>Se realizó la actualización del índice de información clasificada y reservada y se encuentra publicado en la página web institucional.</p> <p>https://www.hmfs.gov.co/transparencia/</p>
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública	Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.	<p>Se realiza un registro de las solicitudes de información que ingresan al área jurídica (Derechos de petición) y se da respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos por norma. Desde el área de experiencia del usuario se gestionan las PQRSF de los usuarios para su oportuna respuesta.</p> <p>Desde la oficina de control interno se realiza seguimiento semestral a las PQRSF.</p> <p>\\fenix\COMPARTIDOS HMFS\LIDERES_POA_2023\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\SeguridadJurídica</p>