

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

FECHA: 26 de mayo de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO:

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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción por procesos, por medio de los productos planteados en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad (componente N°1).
- ✓ Evidenciar la publicación de los trámites y servicios establecidos en la ESE para los usuarios, en los canales de comunicación en cumplimiento del componente N°2 Racionalización de Trámites.
- ✓ Verificar las actividades establecidas para el cumplimiento de los componentes:
 - N°3 Rendición de Cuentas a la ciudadanía por parte de la Gerencia.
 - N°4 Atención al Ciudadano.
 - N°5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

ALCANCE: El seguimiento se realiza verificando el cumplimiento de las componentes y sus actividades establecidas, entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2022.

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

RESUMEN SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2022 ALCANCE: ENERO - ABRIL			
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Mapa de Riesgos de Corrupción	32	32	100%
Racionalización de Trámites	9	9	100%
Rendición de cuentas	14	14	100%
Atención al Ciudadano	17	17	100%
Transparencia y Acceso a la Información	16	16	100%
TOTAL	88	88	100%

CONCLUSIÓN:

Durante el periodo evaluado, se dio cumplimiento a todas las actividades planteadas y que se encuentran incluidas en el Plan Anticorrupción del Hospital Marco Fidel Suárez.

Se anexan cuadros con acciones realizadas en cada uno de los componentes.



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

A continuación, se detallan las acciones realizadas en cada uno de los componentes:

COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

PROCESO	ACCIONES	FECHA	SEGUIMIENTO 1
Gerencia	1. Seguimiento permanente a los indicadores, actividades y evidencias del Plan de Desarrollo, Plan de gestión y Plan operativo anual. 2. Presentación oportuna de informes a la gerencia y Subgerencia científica para su aprobación. 3. Rendición de cuentas a la comunidad. 4. Publicación en página web de informes de ley.	30 de abril	1. Se realizó rendición de cuentas del sector salud el 3 de mayo de 2022. 2. Se rindieron en la página web todos los informes institucionales de ley: https://www.hmfs.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/ https://www.hmfs.gov.co/control-interno/ 3. De acuerdo con el cumplimiento de metas para el primer trimestre 2022 se dio un cumplimiento del 97%.
Investigación, desarrollo e innovación I+D+I	1. Evaluar los resultados en cada etapa con respecto a las características del proyecto y/o iniciativa. 2. En las instancias de aprobación del proyecto a realizar la verificación correspondiente (Verificar el cumplimiento de las características del proyecto y/o iniciativa). 3. Aplicar el proceso de selección objetiva de I+D+i para la selección de proyectos.	30 de abril	1. Avances de los proyectos presentados a la junta. 2. Cada líder documentó y presentó sus proyectos a la alta dirección para su aprobación y fueron incluidos en el Plan de Desarrollo. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGI \Planeaciónydireccionamientoestratégico\2022 05
Talento Humano	Analizar las hojas de vida para verificación de requisitos.	30 de abril	Cada hoja de vida física tiene una lista de chequeo con los documentos que deben ser entregados conforme al cargo, se lleva control de los certificados que debe actualizar el personal asistencial y se le notifica de manera individualizada. Además, los datos de cada hoja de vida están reportados en la plataforma del SIGEP



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

<p>Farmacia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario General y aleatorio de Farmacia. 2. Sistematización de todo el inventario. 3. Instalación de cámaras de seguridad. 4. Trazabilidad a la plataforma electrónica. 5. Aprobación del comité de compras mediante licitación. 	<p style="text-align: center;">30 de abril</p>	<p>Se realiza inventario selectivo de manera diaria por parte del servicio farmacéutico, además se está realizando la planeación del inventario general del mes de junio.</p> <p>\\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 2 SOSTENIBILIDAD ECONOMICA\Gestión de inventarios y activos fijos \202205</p> <p>El proceso de compra se realiza por medio del comité con la aprobación de los integrantes de acuerdo con la necesidad del servicio.</p> <p>\\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras.</p>
<p>Hospitalización</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de inventarios con periodicidad según hallazgos en auditoría. 2. Realizar procesos disciplinarios con los funcionarios que incurran en la conducta. 	<p style="text-align: center;">30 de abril</p>	<p>Por parte del servicio farmacéutico se realizan rondas de farmacovigilancia y auditorías a los servicios de urgencias y hospitalización sobre manejo de medicamentos y control de stock de inventarios, los informes son socializados en el comité de farmacia y terapéutica de manera mensual para su retroalimentación con los servicios.</p> <p>\\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ASISTENCIALES\Comité de Farmacia y Terapéutica</p>
<p>Gestión Jurídica</p>	<p>Lista de chequeo, validación de la documentación y revisión por parte del abogado designado a la contratación.</p>	<p style="text-align: center;">30 de abril</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con lista de chequeo con los documentos que deben ser entregados por parte de las personas naturales o jurídicas para el proceso de contratación. 2. Se entrega por parte de los supervisores las actas para archivar en los expedientes contractuales. Se debe tener un mayor control en cuanto a los tiempos de entrega de estos documentos al área jurídica. <p>\\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\ModeloIntegraldeContratación</p>



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

<p>Sistemas de la Información</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una cláusula de confidencialidad. 2. Verificación en segunda instancia de los informes suministrados aleatoriamente. 	<p>30 de abril</p>	<p>Se recibe mensualmente informe de producción de los servicios del ESE enviado por el área de sistemas de información.</p> <p>\\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 5 CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISION\MatrizdeProyección\202203</p>
<p>Sistemas (TIC'S)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inventarios semestralmente 2. Contar con las diferentes plataformas de información (hardware y software) actualizadas. 3. Contar con roles de usuarios bien definidos. 4. Back Up constante para la información sensible de la institución. 5. Contar con perfiles y roles de usuarios bien definidos. 6. Divulgar las políticas de seguridad de la información. 	<p>30 de abril</p>	<p>Se realizó por parte del proceso de activos fijos un inventario de equipos de cómputo, portátiles, discos duros y celulares, encontrándose equipos que no estaban registrados en el sistema o que estando, no se encontraron físicamente. Para los últimos, se está en proceso de ubicar y en caso contrario realizar las denuncias por pérdida. Se procede a realizar una nueva instalación de códigos de barras que permitirán tener un mejor control en el inventario de activos fijos.</p> <p>C:\Users\nmorales\Desktop\CONTROL INTERNO HMFS\2022\1. Informes de Legalidad\3. Plan Anticorrupción 2022\3. Evidencias\Seguimiento 1\Componente 1</p> <p>Entre los meses de enero a abril se realizaron 632 mantenimientos preventivos programados a los equipos tecnológicos de la ESE.</p> <p>Se cuenta con 18 plataformas de software en la ESE, las cuales a la fecha se encuentran actualizadas.</p> <p>Desde el área de Gestión Humana se solicita al área de tecnología el retiro o inhabilitación de los usuarios que se retiran de las agremiaciones y personal vinculado.</p> <p>\\fenix\CONTROL INTERNO\2022</p>
<p>Gestión de apoyo logístico e Infraestructura</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Especificar marcas de referencia y/o calidad mínima para el proveedor. 2. Verificación de los pedidos de los proyectos, comité de compras. 	<p>30 de abril</p>	<p>El proceso de compra se realiza por medio del comité con la aprobación de los integrantes, de acuerdo con la necesidad del servicio.</p> <p>\\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de compras.</p>



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

Gestión Financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los requisitos legales, y contractuales al inicio de la gestión financiera. 2. Revisión, verificación y aprobación de los pagos de se deben realizar. 3. Firmar por parte del Subgerente Financiero y ordenador del gasto, de acuerdo con los topes establecidos para ordenación de pago. 	30 de abril	<p>Se realiza por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, una programación de pagos de acuerdo con los tiempos pactados en la actividad contractual. Por parte del subproceso de presupuesto se verifican todos los soportes requeridos para el pago. Si no se encuentran completos son gestionados con el supervisor del contrato o servicio y posteriormente se entregan al área de tesorería.</p> <p>\\fenix\CONTROL INTERNO\2022</p>
Gestión Documental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de Registro o Radicado de todos los documentos e historias clínicas que hacen parte formalmente de los documentos oficiales en la entidad durante el proceso de Recepción de Documentos en el Archivo de Gestión o préstamos o consultas. 2. Verificación de documentos e historias clínicas y su organización documental por devoluciones de préstamos. 3. Verificar si el usuario está autorizado para la consulta, impresión o préstamo. 	30 de abril	<p>El sistema Dinámica Gerencial cuenta con perfiles definidos para la consulta y/o impresión de las HC de acuerdo con los permisos que son otorgados en el momento del ingreso del personal. Estos perfiles son:</p> <p>Para impresión: Facturadores, admisiones, médicos, enfermeros jefes, archivo, auditoria, radicación.</p> <p>Para consulta: facturación, admisiones, médicos, archivo, auxiliares de enfermería, auditoría.</p> <p>\\fenix\CONTROL INTERNO\2022</p>

**FORMATO INFORME DE
AUDITORÍA**

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

TRAMITE	SEGUIMIENTO
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	Enero: 121
	Febrero: 86
	Marzo: 72
	Abril: 63
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Enero: 3.961
	Febrero: 3.971
	Marzo: 4.556
	Abril: 4.306
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Enero: 201
	Febrero: 192
	Marzo: 260
	Abril: 217
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Enero: 1
	Febrero: 3
	Marzo: 6
	Abril: 2
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	Enero: 388
	Febrero: 332
	Marzo: 475
	Abril: 524
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Enero: 0
	Febrero: 0
	Marzo: 0
	Abril: 4
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Enero: 5
	Febrero: 15
	Marzo: 15
	Abril: 7
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Enero: 235
	Febrero: 276
	Marzo: 450
	Abril: 188
HISTORIA CLINICA	Enero: 81
	Febrero: 55
	Marzo: 46
	Abril: 63

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

RENDICION DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Generación de datos y contenidos sobre la gestión.	30/04/2022	Consolidación de información emitida por las diferentes dependencias y seguimiento Plan de Desarrollo y Plan Operativo Anual para presentación en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Esta información es validada en Comité de Gerencia y otras reuniones. Rendición de Cuentas realizada el 3 de mayo de 2022 (presentación vigencia 2021). https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/
	1.2	Presentación de los resultados de la gestión.		
	1.3	Cumplimiento de las metas misionales y asociadas al plan de desarrollo.		
	1.4	Difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.		
Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Respuestas de la gerencia ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.	30/06/2022	Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se contó con espacio de preguntas y en ese momento se resolvieron e a los asistentes. https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/ Se resuelven las inquietudes de los ciudadanos por el medio que la solicitan, durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se resolvieron de forma inmediata. https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/ Se realizaron 5 reuniones con la Asociación de Usuarios donde participaron diferentes líderes, incluido el gerente de la institución. \\fenix\CONTROL INTERNO\2022 Durante la Rendición de Cuentas se realizó presentación de seguimiento a PQRS, satisfacción del Usuario y oportunidad de respuesta. https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/
	2.2	Sustentación, explicación y justificación ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.	Permanente	
	2.3	Reuniones periódicas con la asociación de usuarios.	Mensual	
	2.4	Socialización de las PQRS y de la presentación final de la Rendición de cuentas.	Mensual	

**FORMATO INFORME DE
AUDITORÍA**

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la medición y rendición de cuentas	3.1	Premios que se otorgan con la rendición de cuentas por la oportunidad y cumplimiento de la entrega de informes y su presentación a los ciudadanos.	Posterior a la evaluación realizada por la junta	En los comités y reuniones de seguimiento a compromisos se realiza reconocimiento público a los líderes que entregan oportunamente la información. Todas las solicitudes fueron cumplidas dentro de los plazos solicitados.
	3.2	Refuerzo del comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos, con la cultura en la entrega de la información y el reconocimiento público y privado que se les hace.		\\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de Gerencia
	3.3	Sanciones que se imponen por el incumplimiento a los compromisos contemplados en el plan de gestión.		Hasta el momento no se han presentado sanciones por la entrega inoportuna de información ya que se le realiza seguimiento en el comité de Gerencia a estos compromisos.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Valoración cuantitativa con el cliente interno y el cliente externo.	2022 (se realiza en los tiempos estipulados según la audiencia pública)	Se realizó evaluación presencial a los asistentes a la Rendición de Cuentas y se dispuso un enlace para diligenciarla de forma virtual, el cual fue socializado por medio de las redes sociales oficiales. https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/
	4.2	Publicación del acta de la audiencia pública.		Se publica el acta de la audiencia pública en la sección de Rendición de Cuentas del sitio web institucional: https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/
	4.3	Reuniones informativas con los diferentes comités institucionales y con la asociación de usuarios Hospital Marco Fidel Suárez.		Se realizaron los comités institucionales programados, se cuenta con las actas de evidencia y listados de asistencia. Se tiene representación de usuarios en reuniones como comité de Ética Hospitalaria y Junta Directiva. Asimismo, se llevaron a cabo las reuniones con la Asociación de Usuarios de la institución. En todas las reuniones se presentan informes, seguimiento a compromisos y socialización de temas de interés general. \\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\Seguimientos comité 2022\COMITES ASISTENCIALES\Comité de ética hospitalaria



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Formular planes de acción y asignación de recursos.	Permanente 2022	El proceso de experiencia del usuario cuenta con 5 proyectos para este año adscritos al POA: atención humanizada, siempre contigo, hospital inclusivo, experiencia del usuario, espera humanizada. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.		Comité de experiencia del usuario: socialización PQR, comité de Gerencia y evaluaciones del plan de desarrollo (Gestión de las PQR, participación social y gestión de la satisfacción.) \\fenix\SEGUIMIEN COMITES\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité Experiencia del usuario
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer acciones para los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.	Permanente 2022	Se incorporó una nueva persona al equipo de experiencia del usuario para la atención y rondas en los servicios, se tiene la tarea de habilitar el conmutador institucional. Se tiene habilitado el canal de WhatsApp el cual ha aumentado la consulta por parte de los usuarios. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD\Experiencia del Usuario\202202
	2.2	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.		Se cuenta con una oficina al ingreso de la institución, se tiene rampa de acceso, priorización en la atención de personal con discapacidad. Señalización de atención preferencial.



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

	2.3	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Permanente 2022	Se habilitó la línea de WhatsApp, gestión a las redes sociales y rondas presenciales en los servicios de urgencias y hospitalización para identificar nuevas necesidades o apoyo para los usuarios. Además, se realiza un porcentaje de las encuestas de satisfacción de manera presencial y este espacio se aprovecha para recibir inquietudes de los usuarios. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD\ExperienciadelUsuario\202202
	2.4	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 lleva un consolidado de los usuarios atendidos y el estado de la solicitud. Se puede evidenciar el número de usuarios atendidos por mes y la gestión. 1.084 usuarios atendidos enero- abril. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD\ExperienciadelUsuario\202202
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	Permanente 2022	El proyecto siempre contigo está encaminado a la capacitación y sensibilización del personal en competencias para la humanización del servicio. A la fecha se han realizado 3 capacitaciones: manejo de pacientes con patología mental, sensibilizaciones pacientes que ingresan por violencia sexual, manejo de estrés vs ansiedad. Retroalimentación con el personal de vigilancia, experiencia del usuario y archivo clínico frente a los compromisos de comportamiento durante la atención a los usuarios. Esta información también se socializa al personal nuevo de enfermería en el proceso de inducción y se socializó en la feria vivamos nuestro hospital en el stand de experiencia del usuario con el personal administrativo. Se vienen desarrollando con los líderes de proceso diversas actividades dentro del proyecto cultura organizacional: Marca personal y viviendo nuestros valores. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 7 EXPERIENCIA HUMANIZADA EN SALUD\Siempre contigo.
	3.2	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

	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.		El personal del área es contratado con una agremiación la cual inició en enero de 2022 por lo que la aplicación de evaluación de desempeño se hará posteriormente.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	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.	Permanente 2022	Dentro del procedimiento de gestión de las PQRSF se tiene establecido los tiempos para el trámite de estas. http://ganimedes/intranet/adm/HMFS-PR-0004%20-%20calidad%20-20PROCESO%20DE%20EXPERIENCIA%20DEL%20USUARIO%20v01.pdf
	4.2	Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.		De acuerdo con los tiempos se realiza la respuesta de las PQRS y se tiene un formato llamado PQRS pendientes por respuesta el cual se socializa en el comité Gerencia del día a día. http://ganimedes/intranet/adm/HMFS-PR-0004%20-%20calidad%20-20PROCESO%20DE%20EXPERIENCIA%20DEL%20USUARIO%20v01.pdf
	4.3	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.		En el mes de febrero se realizó la socialización de los documentos del proceso de experiencia del usuario con los funcionarios del área. En el comité de experiencia del usuario del mes de abril se socializó el proceso de gestión de PQRS con los líderes de proceso que son los responsables de gestionar las respuestas. \\fenix\SEGUIMIENTOS COMITES\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité Experiencia del usuario\
	4.4	Construir e implementar una política de protección de datos personales.		Se cuenta con la política de protección de datos personales publicada en la página web actualizada a diciembre de 2021 y se cuenta con un formato para la autorización de uso de datos personales. https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/POLITICAPROTECCIONDEDATOS.pdf

**FORMATO INFORME DE
AUDITORÍA**

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

	4.5	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.		Se cuenta con un formato codificado llamado registro de comentarios el cual es usado con los usuarios que interponen sus sugerencias de manera verbal, si el usuario no lo diligencia, el personal de experiencia del usuario lo diligencia con previa autorización y se firma por el usuario. http://ganimedes/intranet/adm/HMFS-FT-0496%20-%20experiencia%20del%20usuario%20-%20REGISTRO%20DE%20COMENTARIO%20v04.pdf
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	Permanente 2022	Se realizan encuestas de satisfacción de los usuarios que se encuentran en los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa e imágenes diagnósticas. La encuesta consta de 15 preguntas con los criterios de calidad y humanización del servicio. Las encuestas se realizan de manera presencial y telefónicas. Se realiza una encuesta de humanización del servicio a 5 usuarios por sala de hospitalización y se le consulta sobre la información brindada en el servicio, presentación de quien lo atiende, información de cuotas moderadoras, derechos y deberes e información de los buzones o experiencia del usuario.
	5.2	Identificar oportunidades y acciones de mejora, permanentemente.		Se realizan planes de mejora cuando no se cumple con el porcentaje de satisfacción del 95%. Se realizó un plan de mejora en el mes de febrero ya que se identificó que no se cumplió con la satisfacción en el último trimestre de 2021. \\fenix\CONTROL INTERNO\2022
	5.3	Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud		Se realizó la programación del Plan de Participación Social en Salud para la vigencia 2022 y se hizo reporte en la plataforma PISIS el 28 de marzo. Se vienen desarrollando las actividades de acuerdo con el cronograma. \\fenix\CONTROL INTERNO\2022

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y actualización del organigrama y mapa de procesos en la pestaña Nosotros de la página web institucional.	2022	Se encuentra publicado en la sección establecida: https://www.hmfs.gov.co/nosotros/procesos/
	1.2	Publicación y actualización de los Procedimientos, el portafolio de servicios y el funcionamiento institucional en las pestañas: Nosotros - Gestión - Plan de Desarrollo y la pestaña transparencia de la página web.		Se encuentran actualizados los documentos en las pestañas establecidas: https://www.hmfs.gov.co/plan-de-desarrollo/ https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
	1.3	Publicación y actualización de datos abiertos de la ESE en la pestaña Gestión institucional de la página web.		Se está realizando la capacitación por parte del proceso de comunicaciones para el cargue de la información en la página web.
	1.4	Publicación y actualización de la contratación pública institucional en las páginas de SECOP y SIA OBSERVA de la contraloría general de Antioquia.		Se realiza de manera diaria la publicación de las ordenes de servicio y contratos de acuerdo con los tiempos establecidos en la ley. Se cuenta con acceso directo al SECOP desde la página web institucional. https://www.hmfs.gov.co/
	1.5	La publicación y divulgación de información correspondiente a Gobierno en Línea.		Se publica información correspondiente en diferentes secciones del sitio web, especialmente en la sección de transparencia: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	2022	Los estándares para el manejo de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información están regulados por parte de la oficina jurídica de la ESE, de acuerdo con la normatividad vigente.
	2.2	Cumplimiento con la normatividad de gobierno en línea.		Se avanza en el cumplimiento de las actividades establecidas en Gobierno Digital (plan de trabajo y Ley de Transparencia). https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
	2.3	Cumplimiento con la normatividad del SUIT.		Se realizó publicación en la plataforma SUIT de las estadísticas correspondientes al primer cuatrimestre de la vigencia 2022.

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

	2.4	Entrega de respuestas escritas a los ciudadanos que soliciten el acceso a la información institucional en los términos estipulados por la ley.		Para los meses evaluados ingresaron 85 peticiones entre tutelas y derechos de petición solicitando acceso a la información institucional dándose respuesta al 100% de las solicitudes. \\fenix\LIDERES_POA_2022\LINEA 1 UNIDOS POR EL LIDERAZGO PLANEACION Y ESTRATEGIA\Seguridad Jurídica
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del registro o inventarios de activos de información.	2022	Se encuentra con el registro de activos de información. Pendiente de actualización. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
	3.2	Elaboración del esquema de publicación de la información.		Se encuentra con el esquema de publicación. Pendiente de actualización. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
	3.3	Elaboración del índice de información clasificada y reservada.		Se encuentra con el índice de información clasificada y reservada. Pendiente de actualización. https://www.hmfs.gov.co/transparencia/
Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad	4.1	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.	2022	Se han publicado los derechos y deberes en lengua Wayuu, así como en Lengua de Señas Colombiana. De igual forma, se adoptó la cartilla para la socialización a niños. https://www.hmfs.gov.co/derechos-y-deberes/
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.		Se viene realizando la revisión de la página web y se ha realizado incorporación de medios de comunicación para las personas con discapacidad.
	4.3	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.		Se cuenta con rampas y ascensor para facilitar la movilidad.
	4.4	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.		Se han publicado los derechos y deberes en lengua Wayuu, así como en Lengua de Señas Colombiana. De igual forma, se adoptó la cartilla para la socialización a niños. https://www.hmfs.gov.co/derechos-y-deberes/