

## **ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, donde se deja en responsabilidad de las Oficinas de Control Interno el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo tanto, la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Marco Fidel Suarez realiza seguimiento a las estrategias, verificando la pertinencia de las evidencias que soportan la realización de cada uno de los componentes del Plan.

### **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.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 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 del componente N°3 Rendición de Cuentas a la ciudadanía por parte de la Gerencia de la ESE.
- Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas para el cumplimiento del componente N°4 Atención al Ciudadano.
- Revisar el cumplimiento de las actividades del componente N°5 del Plan Anticorrupción, correspondiente a los 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 2020.

## **COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

Se realizó la verificación de los diferentes controles que se están realizando en los diferentes procesos de la entidad contemplados en el Mapa de Riesgos:

### **Gerencia:**

- Se programó rendición de cuentas del Gerente el día 18 de marzo de 2020, pero debido a contingencia por el Covid-19, esta fue aplazada, por lo anterior se realizó debida publicación del informe en la página web de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.
- En la página web de la ESE en la sesión Transparencia, se encuentran publicados todos los informes de ley de acuerdo con el periodo evaluado. En total se encuentran publicados veintidós (22) planes e informes.
- De acuerdo con la última evaluación cuantitativa realizada por el área de planeación, el porcentaje de cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional 2016-2019 es del 92.78%.

### **Talento Humano:**

- Se realizó la actualización del subproceso de nómina y seguridad social en el mes de enero de 2020, el cual contiene el flujograma del subproceso con sus responsables y el paso a paso de las actividades.

### **Farmacia:**

- Se realiza inventario general del servicio farmacéutico dos veces al año en los meses de junio y diciembre, y se realizan inventarios selectivos por parte de la Oficina de Control Interno a necesidad. Se realizó inventario final del servicio farmacéutico y sus farmacias satélites el día 28 de noviembre de 2019.
- Se cuenta con un módulo de inventarios en el sistema de Dinámica Gerencial, el cual permite el ingreso de facturas y mercancía, el registro de movimientos del inventario, lotes y fechas de vencimiento.
- Se realizó por parte de la ESE la instalación de cámaras en el servicio para un mejor control en el mismo.
- En la entidad se utiliza una plataforma electrónica en la cual se realizan las cotizaciones de los productos para el servicio farmacéutico, por este medio también se suben los pedidos.

- Se cuenta con un Comité de Contratación y Compras donde se analizan las ofertas de los proveedores y se autorizan las compras de los diferentes insumos.

### **Hospitalización:**

- Se cuenta con un Químico Farmacéutico, quien realiza las rondas de farmacovigilancia y reporta las novedades encontradas en los servicios asistenciales sobre medicamentos y dispositivos médicos.
- Los casos que necesiten de seguimiento son reportados a la respectiva agremiación del funcionario implicado.

### **Gestión Jurídica:**

- Se cuenta con una lista de chequeo para la validación de los documentos necesarios para la contratación con la ESE.
- Desde el área de contratación y el área financiera se lleva un control de los documentos legales que deben soportar el contrato, además de la revisión y anexo al expediente contractual de las interventorías mensuales.

### **Sistemas de Información:**

- La ESE cuenta con una política de tratamiento y protección de datos personales, para el manejo de la información.
- Se cuenta con un área de sistemas de información, la cual es la encargada de reportar los informes a los entes de control y se maneja la política de confidencialidad.

### **Sistemas TIC'S:**

- Se realiza el mantenimiento preventivo tres (3) veces al año a los equipos de cómputo (Hardware) y el mantenimiento correctivo se realiza cuando sucede el evento. Ambos servicios están contratados con la empresa ADVINSING TECHNOLOGY.
- Se cuenta con un contrato para el mantenimiento lógico (software) para la actualización de parches, correo institucional, plantas telefónicas, consolas antivirus, sistemas operativos y office. Este se realiza de manera mensual.
- Se cuenta con contrato para una copia de seguridad en la nube, el cual se le realiza al programa DINÁMICA GERENCIAL y a la información generada en cada una de las áreas. Además, se realiza en el área de sistemas una

copia diaria de manera local la cual se realiza entre las 10:00 p.m. a 3:00 a.m.

### Apoyo logístico e infraestructura:

- En el Comité de Contratación y Compras se evalúan las propuestas de los oferentes, cotizaciones y se elige el contratista de acuerdo con los lineamientos del manual de contratación y la asesoría del área jurídica.

### Gestión Financiera:

- Se cuenta con una lista de chequeo para la validación de los documentos solicitados al contratista.
- Cada interventor de contrato realiza el informe de interventoría en el cual se deben consignar todos los soportes de la facturación del contratista antes del pago, estos documentos son verificados en el área financiera previo pago de las obligaciones.
- Los pagos a proveedores se programan por medio de la Dirección Financiera y la Subgerencia Administrativa y Financiera, previa verificación de la documentación y soportes necesarios para ello, todos con aprobación del ordenador del gasto el Gerente de la ESE.
- La autorización de los pagos se realiza desde la Gerencia General y se verifica por la Subgerencia Administrativa y Financiera, y el área de Presupuesto que pertenece a la anterior Subgerencia constata que la documentación este completa, para al final generar el pago por parte del área de Tesorería.

## COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La entidad cuenta con nueve (9) trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT y uno (1) en los Otros Procesos Administrativos-OPA, ver cuadro N° 1:

Cuadro N° 1: Trámites y OPA.

Clasificación orgánica	Departamento	Municipio	Institución o dependencia	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
				Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
Organismos de control y vigilancia	Antioquia	BELLO	PERSONERÍA DE BELLO	0	0	0	0	4	0	4	0	100%
Ejecutiva	Antioquia	BELLO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE BELLO SALUD	0	0	0	0	9	1	9	1	100%
Ejecutiva	Antioquia	BELLO	HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ DE BELLO	0	0	0	0	9	1	9	1	100%

Fuente: ESE Hospital Marco fidel Suárez.

Estos trámites y el otro proceso administrativo se vienen prestando en la entidad con las siguientes estadísticas:

**Certificado de Defunción:** De acuerdo con la información suministrada por el área de Sistemas de Información de la ESE, para el cuatrimestre evaluado se presentaron tres (3) solicitudes de certificados de defunción.

**Radiología e Imágenes Diagnósticas:** Durante el primer trimestre de 2020 se reportaron en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites SUIT: 10.525 radiologías e imágenes diagnósticas realizadas a los usuarios de la ESE.

**Atención inicial de Urgencias:** El servicio de urgencias para el primer trimestre de 2020 presentó 14.792 atenciones, las cuales fueron reportadas en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. De acuerdo con los datos estadísticos suministrados por el área de Sistemas de Información de la ESE, los tiempos calculados para la atención inicial de urgencias correspondientes a triage II (Urgencia vital) se dio de la siguiente manera por mes por mes: Enero: 20.5 minutos; Febrero: 22.5 minutos; Marzo: 22 minutos.

**Certificado de nacido vivo:** De acuerdo con la información suministrada por el área de Sistemas de Información de la ESE, para el cuatrimestre evaluado se presentaron cinco (5) solicitudes de certificado de nacido vivo.

**Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:** El área de farmacia reportó 122.258 medicamentos y dispositivos médicos entregados durante el primer trimestre de 2020.

**Certificado de Paz y Salvo:** Se presentó la solicitud de 1.865 certificados de paz y salvo, para el primer trimestre de 2020.

**Examen de Laboratorio:** Dentro de los exámenes de laboratorio se reportaron en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, 51.967 muestras tomadas a los usuarios durante el primer trimestre de 2020.

**Asignación de citas para la prestación de servicios de salud:** Para el primer cuatrimestre del año 2020, se presentaron 1.256 solicitudes en la asignación de citas para la prestación de servicios de salud en la ESE. Estos se dividen por mes así: enero 423, febrero 347, marzo 330 y abril 156.

**Historia Clínica:** Durante el primer trimestre de 2020, se presentaron treinta y siete (37) solicitudes de Historias Clínicas en la entidad.

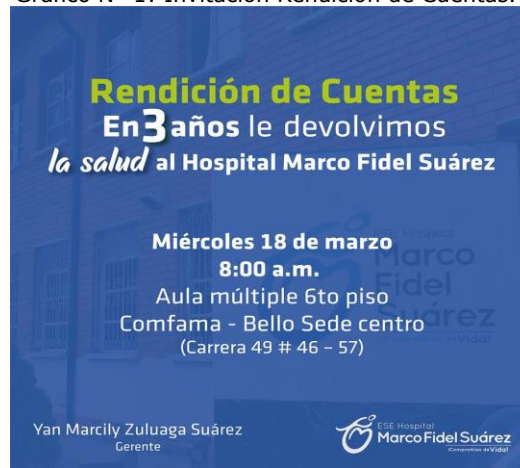
**Terapia:** Para el periodo evaluado no se presentó asignación de citas para el servicio de terapia en consulta externa.

### COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez en representación de la Gerencia General, programó rendición de cuentas a la ciudadanía el 18 de marzo de 2020, la convocatoria se realizó a través de medios de comunicación radial, de la página web institucional y los canales de información de la ESE. Se anexa enlace: <https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/invitacionrendicion.jpg>

#### Invitación Audiencia de Rendición de Cuentas.

Gráfico N° 1: Invitación Rendición de Cuentas.



Fuente: ESE Hospital Marco fidel Suárez.

Dado a la contingencia mundial a causa de la pandemia por el Covid-19, esta actividad debió ser cancelada por temas de prevención. Por lo cual se informó a la ciudadanía por medio de la página web institucional y los canales de comunicación de la ESE. Se anexa el enlace: <https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/RENDICIONCUENTASCANCELADA-1.jpg>.

#### Cancelación Audiencia de Rendición de Cuentas.

Gráfico N° 2: Invitación Rendición de Cuentas.



Fuente: ESE Hospital Marco fidel Suárez.

Se realizó la respectiva publicación en la página web institucional y por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la ESE del Informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia 2019 y los dos (2) primeros meses de la vigencia 2020.

#### **COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

##### **Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.**

- Se cuenta con el plan operativo anual para la vigencia 2020, el cual en su línea estratégica N°2 Fortalecimiento de los procesos con altos estándares de calidad, se contempla el objetivo: Incrementar la satisfacción de los Clientes Externos (Usuarios y sus familias) que genere seguridad y confianza.
- La oficina de Atención al Usuario tiene participación en el Comité de Gerencia y en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

##### **Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.**

- Se implementó en la institución un canal virtual vía WhatsApp disponible 24 horas, para solucionar inquietudes de los usuarios y soporte sobre el virus covid-19, el cual se puede encontrar en la página web de la institución.
- Se cuenta con una oficina de Atención al Usuario, ventanilla de atención preferencial, pasamanos y rampas y el funcionamiento de los ascensores.
- En la página web [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co), se encuentran los iconos de acceso a las diferentes páginas de internet, de las entidades públicas de interés para la institución.
- Se cuenta con la actualización del proceso TIC'S, en el cual se incorporan los indicadores a medir del mismo tales como: Porcentaje de respuestas a necesidades de información. También se cuenta con el proceso de Atención al Usuario el cual mide los siguientes indicadores: Porcentaje de satisfacción del usuario y Oportunidad en la respuesta de quejas.

##### **Subcomponente 3. Talento Humano.**

- Se han realizado capacitaciones y campañas de sensibilización sobre atención humanizada en los servicios, tanto asistenciales como administrativos.
- En el área de Atención al Usuario se cuenta con el servicio de psicología y trabajado social para el fortalecimiento de los servicios y solución de inconvenientes tanto del usuario interno como externo.



- En el periodo evaluado, no se ha realizado evaluación de desempeño con la agremiación a cargo del personal en el proceso de atención al usuario.

#### **Subcomponente 4. Normativo y Procedimental.**

- Se cuenta con un módulo de quejas y reclamos en la plataforma DINAMICA GERENCIAL, la cual mide la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F por parte de los funcionarios responsables. Este módulo es verificado constantemente por parte de la oficina de Atención al Usuario y semestralmente es auditado por parte de la Oficina de Control Interno.
- Las peticiones se reciben en la ventanilla única de la institución por parte de un técnico administrativo, y estas se direccionan al área encargada para dar respuesta, en este caso el área Jurídica.
- Se cuenta desde el mes de enero de 2019 con una política de protección de datos, la cual se encuentra disponible en la intranet para todo el personal.
- Se realizó cambio del formato de PQRS-F el cual se encuentra disponible en la página web institucional. Además, las peticiones que son realizadas por un usuario de manera verbal son ingresadas por el personal de atención al usuario en el módulo de quejas y reclamos institucional.

#### **Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.**

- Se realiza la aplicación de las encuestas de satisfacción en los diferentes servicios prestados por la institución, los resultados obtenidos, permiten medir la percepción y satisfacción de los usuarios.
- En el área de Atención al Usuario se cuenta con el servicio de apoyo psicosocial para la solución de inconvenientes tanto del usuario interno como externo. También se está capacitando al personal en el procedimiento de afiliación institucional de los usuarios en línea.

### **COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

#### **Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.**

- Se realizó la migración de la página web institucional a .gov la información sobre organigrama y mapa de procesos se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.hmfs.gov.co/nosotros/procesos/>.
- En la página web institucional [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co) en la sesión de comunicaciones se encuentra la información de nuestros servicios, ingresar al siguiente enlace: <https://www.hmfs.gov.co/#>.



- Se realizó por parte del área de comunicaciones la inscripción de la ESE en la plataforma de Datos Abiertos del Estado, pero aún no se realiza la publicación de la información en la página web de la institución.
- En la página web institucional [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co) en la sesión comunicaciones se encuentra la información de nuestros servicios, ingresar al siguiente enlace: <https://www.hmfs.gov.co/#>.
- En la página web institucional [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co), en la sesión transparencia se encuentra la información correspondiente a gobierno en línea.

#### **Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.**

- En la página web institucional [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co), en la sesión transparencia se encuentra la información correspondiente a gobierno en línea, además se cuenta con una ventanilla única para la recepción de información, buzones de sugerencias y un área de atención al usuario y comunicaciones.
- Desde el área de planeación de la ESE, se realiza el registro de los trámites y servicios y sus posibles variaciones, además se llevan datos estadísticos de cada uno de ellos y se registran de manera trimestral en la página del Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- La respuesta a los derechos de petición que ingresan a la entidad se encuentra a cargo de la oficina Jurídica de la ESE, y es auditada semestralmente por parte del área de Control Interno.

#### **Subcomponente 4. Criterio diferencial de Accesibilidad.**

- Se cuenta con rampas y ascensor que cumplen con los estándares mínimos de habilitación.

#### **Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la Información Pública.**

- Se cuenta con un módulo de PQRSF donde se registran las solicitudes de los usuarios y clientes tanto internos como externos, además de una ventanilla única donde se radican las solicitudes de acceso a la información pública de la entidad, la cual es tramitada por el área Jurídica de la ESE.

## RESUMEN SEGUIMIENTO.

Cuadro N° 2: Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de enero-abril 2020.

<b>PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2020</b>				
<b>ALCANCE: ENERO – ABRIL 2020</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	
<b>Racionalización de Trámites</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	
<b>Rendición de cuentas</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	Dada la contingencia por la cual no se pudo realizar la rendición de cuentas, solo se evalúa el primer subcomponente.
<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>88%</b>	
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>59%</b>	

Fuente: ESE Hospital Marco fidel Suárez.

### OBSERVACIONES:

- Las siguientes actividades del componente de Atención al Usuario, no se cumplieron en el seguimiento:
  - 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.
  - Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Las siguientes actividades del componente Transparencia y acceso a la información, no se cumplieron en el seguimiento:
  - Revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.
  - Elaboración del registro o inventarios de activos de información.

- Elaboración del esquema de publicación de la información.
- Elaboración del índice de información clasificada y reservada.
- 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.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgando la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, que sean aplicables a la población objeto de la atención en la ESE y sus sedes.



**CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO**

Asesor de Control Interno  
ESE Hospital Marco Fidel Suárez