

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

FECHA: 13 de agosto 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 mayo y el 31 de agosto de 2023.

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

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Asesora de Planeación
- Asesora Jurídica
- Líder de Comunicaciones
- Líder de Experiencia del Usuario
- Director de Talento Humano
- Líder de Archivo
- Líder de Activos Fijos
- Líder de Tecnologías

DOCUMENTACIÓN REVISADA:

- Mapa de riesgos de corrupción
- Registro de estadísticas de tramites en el sistema SUIIT
- Planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIIT
- Soporte de monitorio, evaluación y seguimiento por parte de la asesora de planeación y asesor de control interno de los tramites priorizados en el sistema SUIIT.
- Evidencias del cumplimiento de cada uno de los componentes

FORTALEZAS:

- Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado
- Actualización de los planes de acción de los tramites priorizados en el sistema SUIIT.
- Actualización de la página web institucional, en cumplimiento con los requerimientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

RESUMEN SEGUIMIENTO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PLANEADAS DEL CUATRIMESTRE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Mapa de Riesgos de Corrupción	30	30	100%
Racionalización de Trámites	10	10	100%
Rendición de cuentas	9	4	44%
Atención al Ciudadano	17	17	100%
Transparencia y Acceso a la Información	17	17	100%
TOTAL	83	78	94%

ASPECTOS POSITIVOS DE LA EVALUACIÓN:

1. 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 segundo trimestre de 2023. Adicionalmente se realizó el monitoreo de los planes de acción de los procesos priorizados y sus respectivas actualizaciones y ajustes.
2. Por parte de la oficina de Control Interno se realizó seguimiento a los tramites priorizados, sus planes de acción y avances para el segundo trimestre de 2023 y estos seguimientos quedaron registrados en el sistema SUIT, presentándose los respectivos ajustes por parte de los responsables de los planes de acción.
3. Se dio cumplimiento a todas las actividades del componente de atención al ciudadano, implementando nuevas estrategias para captar necesidades de los usuarios en los servicios en tiempo real y darles una solución oportuna. También se capacito al personal del proceso en derechos humanos y participación social.
4. Con la actualización del sitio web institucional se pudo dar cumplimiento a todas las actividades del componente de transparencia y acceso a la información. Cumpliendo con los requerimientos de accesibilidad, datos abiertos y la normatividad en gobierno digital.

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

HALLAZGOS:

1. Mapa de Riesgos:

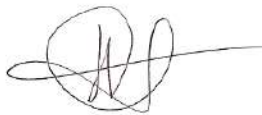
Se observa que algunos controles del proceso de Gestión de las personas no se aplican de la manera que se encuentran descritos en el Mapa de riesgos, por lo cual se sugiere actualizarlos con las actividades que se realizan en este proceso.

2. Rendición de cuentas:

No se cuenta con un manual de rendición de cuentas institucional, este se encuentra en proceso de construcción por parte de experiencia del usuario y comunicaciones. En el mismo se deben incluir todos los pasos requeridos en el componente de rendición de cuentas del plan anticorrupción para dar cumplimiento al 100% de los requerimientos (capacitar a los funcionarios, fortalecer la petición de cuentas, evaluar el proceso de rendición de cuentas, evaluar la contribución de la rendición a la gestión pública).

RECOMENDACIONES:

1. Para el componente del Mapa de riesgos de corrupción se deben actualizar los controles conforme a las actividades realizadas por cada uno de los líderes de los procesos identificados para la mitigación de los riesgos.
2. Para el componente de Rendición de Cuentas se debe establecer un plan para terminar de documentar el manual institucional de rendición de cuentas y realizar su respectiva socialización con las partes interesadas.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

Se anexa: Información de los resultados obtenidos en cada componente



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	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.	Verificar los requisitos normativos y/o de función del personal a contratar.	Director gestión de las personas	Se socializa con las diferentes agremiaciones la lista de requisitos del personal a contratar por medio de la lista de chequeo de ingreso.
		Socializar 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.	Líder de Jurídica y un profesional de contratación	Socialización y capacitación a supervisores y funcionarios de apoyo.
		Dar a conocer al supervisor y/o al interventor la necesidad que se tiene y la que pretende satisfacer con la suscripción del contrato.	Líderes de proceso	Los contratos cuentan con unos estudios previos, en el cual se cita la necesidad a contratar, la cual se va proveer con el contrato.
		Realizar las autoevaluaciones del estándar de talento humano del sistema único de habilitación en salud.	Director gestión de las personas Líderes de proceso	Se cuenta con lista de chequeo aprobada por el proceso de calidad donde se establecen los requisitos mínimos del estándar de talento humano.
		Establecer y socializar con las agremiaciones o grupos de trabajo los requisitos mínimos de los funcionarios a contratar.	Director gestión de las personas	Se anexa soporte de envío de Lista de chequeo de Ingreso a las Agremiaciones.
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	Incluir en la inducción institucional temas de reserva de información.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología	Evidencia de la Intranet institucional Código de Buen Gobierno y de Integridad.
		Realizar seguimiento a las copias de seguridad realizados por sistemas y son custodiados de acuerdo con la política de activos de información.	Asesor de tecnología	Se realiza de manera diaria y se guarda copia en la nube.
		Implementar el código de integridad.	Director gestión de las personas	Evidencia de la Intranet institucional Código de Buen Gobierno y de Integridad.
		Implementar eficazmente la supervisión contractual.	Asesor jurídico	Suscripción de compromisos de confidencialidad \\fenix\JURIDICA\CONTRATOS 2023.
		Estructurar la administración de permisos en la red institucional y la ejecución de acuerdo con los procedimientos institucionales.	Líderes de proceso Asesor de tecnología	Los permisos que se asignan en la red institucional son solicitados por parte del líder del proceso para su equipo de trabajo, se realizó un bloqueo de las páginas que no son seguras para la información de la entidad.



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

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.	Elaborar y /o actualizar el código de Conducta y de Buen Gobierno de acuerdo con los cambios institucionales.	Junta directiva	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.
		Elaborar y velar por la implementación del código de integridad de la ESE.	Director gestión de las personas	Curso de integridad, transparencia y lucha contra corrupción.
		Evaluar el avance en la implementación de las acciones del código de integridad.	Comité de ética	Implementación del SICOF, videos de sensibilización sobre riesgos en la plataforma AVI, implementación de la línea telefónica de integridad.
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.	Ejecutar la política de administración de activos fijos y generar los informes de seguimiento para garantizar el cumplimiento.	Coordinador de activos fijos	Los activos fijos muebles e inmuebles, se registran en el módulo de activos Fijos los cuales ingresan a la Bodega Principal y desde allí se suministran a las áreas que los requieren, registrando cada movimiento con un comprobante generado y firmado directamente desde la aplicación.
		Mantener actualizado la base de datos de activos fijos y reporta alguna novedad en caso de encontrarla.	Coordinador de activos fijos	Se cuenta en el sistema institucional DINAMICA GERENCIAL con un módulo de activos fijos, se tiene un reporte de ingreso el cual cuenta con el código de producto, nombre, valor, placa y funcionario responsable del mismo.
		Presentar los informes a antes de control de acuerdo con la matriz de reportes institucional.	Coordinador de activos fijos	Los soportes de la presentación de informes a antes de control se alojan en el aplicativo SARA de acuerdo con el cronograma de presentación.
Evaluación y control interno	Posibilidad de investigaciones penales, disciplinarias y fiscales por falta de objetividad en la auditorias o informes realizados consignando en ellos información sesgada o influenciada por relaciones de amistad o intereses laborales.	Presentar el reporte de los resultados de la planeación institucional de manera trimestral.	Asesor de planeación	Informe de seguimiento y evaluación Plan de desarrollo y POA_Trimestre II 2023.
		Realizar seguimiento periódico a resultados generados por los planes institucionales.	Asesor de planeación	Presentación del seguimiento al Plan de Desarrollo y POA de manera trimestral con su cumplimiento y desviaciones.
		Solicitar soportes a los resultados presentados por las áreas en el seguimiento periódico.	Asesor de planeación	Soporte de correos reportando desviación en los indicadores del POA e informando a la alta dirección para su conocimiento y gestión.



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		Socializar ante el comité de control interno los informes y planes de mejora resultado de las auditorías institucionales.	Asesor de control interno	Para la vigencia 2023, se realizó comité coordinador de control interno el 26 de enero, en el cual se aprobó el plan anual de auditorías para esta vigencia y se presentaron los resultados obtenidos en el 2022. El próximo comité se tiene programado para el mes de diciembre.
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.	Velar por la revisión de los trámites provenientes de las áreas solicitantes por más de un funcionario de la oficina jurídica.	Asesor jurídico	Se hace revisión de documentos contractuales y actos administrativos que tienen impacto presupuestal por uno de los abogados de la oficina jurídica.
		Poner en consideración, revisión y aprobación de los procesos de contratación por parte del Comité de contratación.	Asesor jurídico	Se realiza comité donde se socializan las necesidades de las áreas y se elaboran actas de comité de contratación. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2023\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité asesor de contratación
		Socializar y poner en consideración, revisión y aprobación las actuaciones de representación judicial por parte del comité de conciliación y defensa judicial.	Asesor jurídico	Se presenta ante comité de conciliación los casos susceptibles del trámite para definir pertinencia o no de conciliar, queda constancia en actas del comité. \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\SEGUIMIENTOS COMITES\2023\COMITES ADMINISTRATIVOS\Comité de defensa judicial y conciliación
		Actualizar e implementa periódicamente las políticas prevención del daño antijurídico.	Asesor jurídico	Se cuenta con política de daño antijurídico la cual se actualiza conforme a la necesidad. https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Manual-De-Politicas-HMFS.pdf
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.	Velar 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.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología Coordinador Archivo	En pos de salvaguardar la información institucional que se constituye en el patrimonio documental de la ESE, desde Gestión documental se tiene establecidos controles que permitan la transferencia documental al archivo, acceso, prestamos y entrega de información de los subprocesos de archivo clínico y administrativo, y controles como mecanismos de preservación del fondo documental. Todo esto puede ser encontrado en SAYAC (historia Clínica) y en el árbol de carpetas: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\Archivo Clínico



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

		Incorporar cláusulas de confidencialidad y de entrega de la información de las investigaciones en los contratos de prestación de servicio.	Asesor jurídico	Suscripción de compromiso de confidencialidad de la información, cláusula contractual. (Ver contratos)
		Realizar acompañamiento sobre la organización y manejo de la información de las investigaciones, según los parámetros establecidos en el archivo general de la nación.	Coordinador de archivo	En pos de salvaguardar la información institucional que se constituye en el patrimonio documental de la ESE, desde Gestión documental se tiene establecidos controles que permitan la transferencia documental al archivo, acceso, prestamos y entrega de información de los subprocesos de archivo clínico y administrativo, y controles como mecanismos de preservación del fondo documental. Todo esto puede ser encontrado en SAYAC (historia Clínica) y en el árbol de carpetas: \\fenix\COMPARTIDOS HMFS\Archivo Clínico
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.	Realizar la revisión de cumplimiento de requisitos de la hoja de vida contra manual de funciones.	Comisión de personal	Se realiza conforme a la cartilla de la comisión Nacional de Servicio Civil https://www.cnsc.gov.co/carrera-administrativa/comisiones-de-personal/cartilla atendiendo las funciones creadas en la Ley 909 de 2004. Se debe redefinir el control para el próximo Plan Anticorrupción.
		Evidenciar por correo electrónico del proceso que se lleve a cabo para proveer el empleo.	Director gestión de las personas Asesor de tecnología Coordinador Archivo	Actualmente para la provisión de empleos que así lo requieran, se realiza la publicación del derecho preferencial a encargo mediante cartelera institucional y correo electrónico del personal de carrera administrativa.
		Diligenciar objetivamente el formato de análisis de hoja de vida que se aplica al personal seleccionado que reposa en la historia laboral	Director gestión de las personas	Evidencia formato lista de chequeo HV Verónica Amesquia

	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	Abril: 48 Mayo: 78 Junio:75 Julio: 51 Agosto: 64
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Abril: 5.684 Mayo: 6.136 Junio:6.206 Julio: 6.216 Agosto: 5.947
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS (TRIAGE II)	Abril: 192 Mayo: 261 Junio:167 Julio: 168 Agosto: 172
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Abril: 2 Mayo: 2 Junio:1 Julio: 1 Agosto:0
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	Abril: 192 Mayo: 236 Junio:317 Julio: 348 Agosto: 380
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Abril: 1 Mayo: 1 Junio:3 Julio: 1 Agosto: 1
EXAMEN AMBULATORIO DE LABORATORIO	Abril: 7 Mayo: 8 Junio:5 Julio: 0 Agosto: 0



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: HMFS-FT-0054

Versión: 03

Fecha de Actualización:
noviembre de 2020

Elaboró: Equipo Calidad

ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Abril: 195 Mayo: 244 Junio:306 Julio: 244 Agosto: 299
HISTORIA CLINICA	Abril: 704 Mayo: 854 Junio:812 Julio: 690 Agosto: 414
TERAPIA	Abril: 918 Mayo: 1049 Junio:1060 Julio: 941 Agosto: 1.142

	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
DISEÑO	Elaborar la estrategia del proceso de rendición de cuentas	Se está documentando por parte del proceso de experiencia del usuario y comunicaciones el Manual de Rendición de Cuentas.
	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	
	Sensibilizar y hacer difusión de la estrategia de rendición de cuentas	
PREPARACIÓN	Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad	Estas actividades se realizarán en el momento de la socialización del manual de rendición de cuentas.
	Realizar convocatoria	
EJECUCIÓN	Evaluar el proceso de Rendición de Cuentas	Se incorporará en el manual de rendición de cuentas la evaluación del proceso de rendición de cuentas.
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía	Se realizó evaluación con los usuarios que asistieron a la rendición de cuentas del primer trimestre de 2023, y se les dio respuesta inmediata a las inquietudes en la audiencia pública.
	Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos	Se realizó evaluación con los usuarios que asistieron a la rendición de cuentas del primer trimestre de 2023, y se les dio respuesta inmediata a las inquietudes en la audiencia pública. No se han presentado acciones que requieran intervención a mediano o largo plazo.
	Revisar y ajustar la planeación institucional, metas misionales y planes de mejoramiento	No se han presentado acciones que requieran intervención a mediano o largo plazo.
	Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora	Se encuentra publicado en la página web el acta de la rendición de cuentas y registros fotográficos. No se han presentado acciones que requieran de planes de mejoramiento: https://www.hmfs.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/
	Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas	Se tendrá en cuenta esta evaluación para el próximo ejercicio 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
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se dio cumplimiento al plan de acción del primer trimestre de 2023, se suscribió un nuevo plan de acción para el segundo trimestre para tratar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias.
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.	Se han realizado para la vigencia 2023, dos seguimientos al avance de los proyectos del proceso de Experiencia del Usuario: \\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 amplió el horario de la oficina de experiencia del usuario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m. Se realizó la socialización de los canales de atención en la revista institucional, se envió comunicado a la EAPB reforzando la información de los canales dispuestos para la atención de las PQR, el horario y la línea telefónica. De manera trimestral se muestra en el seguimiento del plan de desarrollo la estadística de los usuarios atendidos por los diferentes canales.
	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Se remodelo la oficina de experiencia del usuario que cuenta con un espacio privado para atender los casos más complejos que se puedan presentar.
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Se implementó un nuevo canal de atención el cual se encuentra disponible en la página web institucional en el link: https://www.hmfs.gov.co/contactenos/ , el cual es un formulario de contacto para que los usuarios soliciten información a la entidad. Se implementó una estrategia de Anfitriones del servicio en las áreas de urgencias y hospitalización, los cuales dan ronda por estos servicios para captar necesidades que presenten los usuarios en tiempo real. La oficina de experiencia del usuario está participando en la estrategia "Lecturas Públicas" de la Secretaría de Salud del Municipio de Bello

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

		donde se brinda información la comunidad sobre el portafolio de servicios, canales de comunicación, derechos y deberes, horarios de atención.
	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 registro en base de datos de los usuarios atendidos en las oficinas de experiencia del usuario, conmutador, rondas de identificación de necesidades y usuarios atendidos por la línea de WhatsApp.
Subcomponente 3 Talento humano	Capacitar el talento humano en competencias en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	Se capacitó el personal en la Circular externa 20231551000000010-5 de la Supersalud sobre términos para resolver reclamos.
	Fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.	Capacitación en derechos humanos y participación social en salud.
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Se realizó cambio de agremiación del personal de experiencia del usuario hace 2 meses.
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 que se encuentra debidamente capacitada. Se realiza acompañamiento por parte de la líder del servicio.

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

	<p>Construir e implementar una política de protección de datos personales.</p>	<p>La entidad cuenta con una POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, la cual se encuentra publicada en la página web institucional y en la Intranet institucional. En los servicios cuando se presenta algún requerimiento de exámenes o procedimiento se cuenta con un consentimiento informado para los usuarios. Se realizó en el comité de Gestión y Desempeño el nombramiento del oficial de protección de datos personales de la entidad.</p>
	<p>Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</p>	<p>Se 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.</p>
<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.</p>	<p>Se realizan las encuestas de satisfacción de manera mensual y se realiza seguimiento en el comité de experiencia del usuario, cuando se presentan desviaciones se realizan planes de acción los cuales para la vigencia 2023 se han suscrito dos planes.</p>
	<p>Identificar oportunidades y acciones de mejora, permanentemente.</p>	<p>En el seguimiento realizado en el comité si no se cumple con las metas establecidas para los indicadores se establecen los planes de acción.</p>
	<p>Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud</p>	<p>Se realizó seguimiento trimestral donde se obtuvo un cumplimiento de actividades del 60% de las actividades programadas para la vigencia 2023.</p>

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

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO 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-y-politicas/
	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/servicios/
	Publicación y actualización de datos abiertos institucionales en el portal establecido y en el sitio web institucional.	Se encuentra publicado en la página 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.	Se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/contratacion/
	La publicación y divulgación de información establecida en Gobierno Digital.	El cumplimiento de la política de Gobierno Digital se encuentra publicado en la página web institucional: 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.	Los informes que se realizan por parte de la oficina de Control Interno sobre seguimiento a las PQRSF y acceso a la información se encuentran publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/
	Cumplimiento con la normatividad de Gobierno Digital	El cumplimiento de la política de Gobierno Digital se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/
	Cumplimiento con la normatividad del SUIT.	Se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/servicio/procesos-de-apoyo/ Por parte del proceso de planeación y de Control Interno se realiza monitoreo y seguimiento a los trámites priorizados en la plataforma SUIT. El ultimo

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

		seguimiento se realizó en el mes de agosto y se cuenta con las evidencias.
	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. Se cuenta con informes de seguimiento por parte de la oficina de control interno correspondientes al primer semestre de 2023 en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualización del registro o inventario de activos de información	Se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
	Actualización del esquema de publicación de la información	Se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
	Actualización del índice de información clasificada y reservada	Se encuentra publicado en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/
Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales de la zona de influencia, y para las personas en situación de discapacidad.	El sitio web institucional cuenta con formatos alternativos comprensibles y herramientas de accesibilidad.
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	El sitio web institucional cuenta con contenido en lenguaje de señas y herramientas de accesibilidad.
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Se cuenta con ascensores, rampas y sillas de ruedas para el acceso a la población con 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	El sitio web institucional cuenta con formatos alternativos comprensibles y herramientas de accesibilidad, lenguaje de señas.

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

	<p>étnicos y culturales del país, que sean aplicables a la población objeto de la atención en la ESE y sus sedes.</p>	
<p>Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública</p>	<p>Elaboración de informes de solicitudes de acceso a información.</p>	<p>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. Se cuenta con informes de seguimiento por parte de la oficina de control interno correspondientes al primer semestre de 2023 en la página web institucional: https://www.hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/</p>