



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano FECHA: a abril 30 de 2015

NOMBRE DEL PROCESO: Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano año 2015

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y acatando la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

ALCANCE:

Inicia con la verificación de la elaboración del plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y termina con la evaluación del cumplimiento de las acciones propuestas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015
- Publicaciones en la intranet y en la página web
- Matriz de riesgos de corrupción
- Código de ética y de buen gobierno
- Plan de capacitación institucional
- Evaluación plan de acción
- Procesos y procedimientos
- Rendición de cuentas
- Planes de mejoramiento
- Plan de capacitación
- Informes de quejas y reclamos

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL INFORME: 30 de Abril de 2015



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

AVANCES Y LOGROS:

- De manera independiente y ejerciendo el control de segundo orden la Oficina de Control Interno continua evaluando los riesgos de corrupción encontrando que éstos mantienen un riesgo residual bajo para la Institución.
- El plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano correspondiente al año 2015, fue publicado de manera oportuna el 30 de enero del presente año en la página web de la institución, en el siguiente link; http://www.hgm.gov.co/images//PDF/Normatividad/plan_anticorupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_ano_2015.pdf; tal cual lo ordena la normatividad vigente.
- La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su programa de auditoría año 2015 ha realizado auditoría al proceso de innovación, adquisición de bienes y servicios y a la seguridad de la información en la institución, informes a los cuales se les ha venido elaborando su respectivo plan de mejoramiento.
- Revisada la rendición de cuentas se encuentra que fueron ejecutadas todas las actividades de esta estrategia. Se verifica la ejecución de las siguientes acciones:
 - Publicación en el informativo del pensamiento general dando a conocer a la comunidad Hospitalaria cuáles son los resultados de los programas y proyectos del Hospital.
 - Publicación en la página web del hospital información referente al plan de acción, planes generales de compras, presupuesto de la vigencia y su ejecución, indicadores de gestión, informes de gestión de la vigencia anterior, estados financieros y toda la información requerida en el estatuto anticorrupción.
 - Se presenta ante la Junta Directiva del Hospital informe de Gestión de manera periódica donde se evidencia el avance del Plan de Acción y el Plan de Desarrollo.
 - Cada vez que ha sido requerido el informe de gestión por la Alcaldía se ha presentado de manera oportuna.
 - Se presentó la rendición de cuentas ante los principales grupos de interés, en otros, la comunidad hospitalaria y los proveedores.
 - Cumplimiento oportuno de un 100% en la rendición de la cuenta ante la Contraloría General de Medellín y demás organismos de control que lo solicitan.
- Continúan funcionando para el servicio de la comunidad la línea telefónica 384 73-00 extensión 1813 disponible en horas hábiles,



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

la línea gratuita nacional 01 8000 411124, disponible 24 horas, la línea telefónica local: 262 17 43, disponible 24 horas, donde se están registrando la información de quejas y reclamos, se ha verificado el cumplimiento del proceso de quejas y reclamos de la institución.

Adicionalmente los siguientes correos electrónicos están disponibles y han sido utilizados por nuestros usuarios:

atencionalusuario@hgm.gov.co, contacto@hgm.gov.co

- El sitio web <http://www.hgm.gov.co/index.php/contacto> para la atención del ciudadano está funcionando, a través de este se reciben y se tramitan las respuestas a las solicitudes del ciudadano.
- La satisfacción global del usuario durante los primeros cuatro meses del año 2015 continua estando por encima del 95%, el cual es un indicador que evidencia un nivel alto de satisfacción en la atención de los usuarios.
- Se verifica la existencia en los servicios del hospital de los buzones de sugerencias y la disponibilidad permanente de los formatos donde el usuario puede escribir Sugerencias, Reclamos, Agradecimientos o Felicitaciones. Se verifica que se haga los recorridos por los buzones tres veces por semana y que se hagan las respectivas gestiones para dar la respuesta en los términos definidos por la normatividad.
- El Hospital General de Medellín, tiene caracterizados 39 procesos institucionales y 160 procedimientos documentados. En el análisis realizado se estableció que en el Hospital General de Medellín como integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud no se realizan tramites, lo que se prestan son servicios y bajo esta connotación se decidió subir al SUIT (sistema único de información de trámites los siguientes servicios, la asignación de citas médicas de odontología, de ayudas diagnósticas, oferta de servicio de vacunación y solicitud de información de historia clínicas, los cuales están efectivamente ingresados al SUIT., se hace la observación que actualmente figuran en la intranet dos mapas de proceso, lo cual es calificado como un riesgo crítico, dado que ha generado confusión, dificulta la socialización y baja adherencia.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda realizar un mayor análisis y gestión sobre los riesgos de corrupción, ésta matriz se debe socializar y desplegar en las diferentes reuniones de la institución.
- Se recomienda revisar y realizar una evaluación periódica a los controles definidos en la matriz de riesgos de corrupción, por parte del nivel estratégico de la organización.



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

- Nuevamente se recomienda que se debe garantizar la oportunidad y calidad en la respuesta a las quejas y reclamos de pacientes y su familia en los tiempos definidos en el proceso, asegurando una intervención efectiva con respuesta escrita al usuario. Durante los meses de enero y febrero de este año la oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos fue del 59%, indicador que es afectado fundamentalmente por el servicio de Ambulatorios (Urgencias y Consulta Externa).
- Para acceder a los servicios de salud ofertados por el hospital se ha creado el número único de citas 384 73 33, una línea telefónica a través de la cual se pueden comunicar los usuarios, está disponible en el horario de 7 a.m. a 5 p.m. La auditoría interna evidencia dificultades de comunicación, es necesario fortalecer este recurso para garantizar una respuesta oportuna a las demandas de los usuarios que permitan acceder los servicios del hospital.

Alberto Aristizabal Ocampo
Asesor de Control Interno