



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano año 2015 **FECHA:** AGOSTO 31 DE 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
 - Auditoría interna al proceso de Gestión de Atención al Usuario

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL INFORME: 7 de septiembre de 2015



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

AVANCES Y LOGROS:

- El proceso de atención al usuario ha sido fortalecido con la vinculación en planta de cargos de un nivel profesional, adicionalmente se vinculó una funcionaria auxiliar administrativa como apoyo al proceso.
- Se destaca el nivel alto de felicitaciones y agradecimientos que representan el 66% del total de manifestaciones.
- Se destaca la integración que ha tenido el proceso a Eurodoc-SAP, lo que ha permitido trazabilidad, evidencia, control, optimización de tiempo y generación de informes de gestión documental.
- Los riesgos de corrupción evaluados por la Oficina de Control Interno mantienen un riesgo residual bajo para la Institución.
- 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, política de seguridad de la información, gestión del Laboratorio Clínico, gestión del Banco de Sangre, información y atención al usuario, gestión docencia servicio, información clínica y administrativa, gestión de hospitalización (UCI adultos), gestión clínicas quirúrgicas, actualmente se avanza auditoría a la gestión farmacéutica y a la historia clínica, informes a los cuales se les ha venido elaborando plan de mejoramiento, los cuales tienen su respectivo seguimiento con porcentajes de cumplimiento que evidencia intervenciones efectivas de mejora de los procesos.
- Revisada la rendición de cuentas se encuentra que fueron ejecutadas todas las actividades de esta estrategia.
- Las evaluación realizada a la contratación por el órgano de control fiscal Contraloría General de Medellín evidencia un cumplimiento total del 96.4%, destacándose la gestión contractual y de cumplimiento legal con un 100%
- Continúan funcionando para el servicio de la comunidad la línea telefónica 384 73-00 extensión disponible en horas Hábiles, la línea gratuita nacional 01 8000 411124, disponible 24 horas, la línea telefónica local: 262 17 43, disponible 24 horas, 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



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

- Se verifica que está funcionando en un 100% el sitio web <http://www.hgm.gov.co/index.php/contacto> para la atención del ciudadano, a través de este se reciben y se tramitan las respuestas a las solicitudes del ciudadano.
- La satisfacción global del usuario durante este año 2015 continua estando por encima del 95%, evidenciando un nivel alto de satisfacción en la atención de los usuarios.
- Se verifica la existencia en los servicios del hospital de los buzones y la disponibilidad de los formatos donde el usuario puede escribir Sugerencias, Reclamos, Agradecimientos o Felicidades. Se verifica que se haga los recorridos por los buzones, el cual ha mejorado realizándose diariamente. Se recomendó mantener disponibles suficientes formatos para las respectivas comunicaciones, un bolígrafo disponible y actualizarles el número telefónico.
- Se verifica el cumplimiento de las actividades que hacen referencia a la escucha activa al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar respuesta o servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

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.
- Para acceder a los servicios publicados el hospital ha creado el número único de citas a través de la cual se pueden comunicar los usuarios, esta línea es la 384 73 33 en horario de 7 a.m. a 5 p.m; la auditoria evidencia dificultades de comunicación de los usuarios para acceder a estos servicios, se recomienda adoptar las medidas para garantizar una respuesta oportuna.



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

- El indicador de oportunidad de reclamos y sugerencias del primer semestre de 2015 es del 71%, se deben realizar esfuerzos adicionales que permitan cumplir con el objetivo del procedimiento de Gestión de Reclamos y sugerencias que dice “Gestionar las manifestaciones de los usuarios protegiendo y promoviendo sus derechos y deberes con el fin de garantizar una solución o respuesta oportuna eficiente y eficaz a sus manifestaciones”.
- Se recomienda hacer despliegue del procedimiento de gestión de reclamos sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, en toda la institución, en encuesta aplicada para la auditoria se evidencia que el 70% de los usuarios manifiestan no conocer este procedimiento.
- Se recomienda realizar mediciones periódicas de tráfico de llamadas para conocer porcentajes de llamadas recepcionadas y no contestadas en las líneas telefónicas 018000411124 y 2621743.

Alberto Aristizabal Ocampo

Asesor de Control Interno