



SEGUIMIENTO

CONTROL DE LA GESTIÓN  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

**NOMBRE DEL PROCESO:** Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano año 2015      **FECHA:** Diciembre 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:** 27 de enero de 2016



## SEGUIMIENTO

## CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### AVANCES Y LOGROS:

- Se actualizó la matriz de riesgos de corrupción, agrupándolos en ocho riesgos relacionados con el proceso de contratación, control interno disciplinario, gestión humana, gestión de información, gestión de compras, gestión de tesorería, se valoraron en una matriz de 5x5 valorando sus respectivos controles.
- Realizado el seguimiento al plan de mejoramiento del proceso de Atención al Usuario, producto de la auditoría interna se observa un cumplimiento del 85%.
- La satisfacción global del usuario registrada en el mes de diciembre del año 2015 fue del 98.46% continua estando por encima de la meta que es del 95%, evidenciando un nivel alto de satisfacción en la atención de los usuarios.
- Están inscritos en el SUIT, nueve servicios institucionales, en cumplimiento de la política antitrámites y atención al ciudadano, pendiente alimentar estadísticas.
- Está en implementación el proyecto de medición periódica de tráfico de llamadas para conocer porcentajes de llamadas recepcionadas y no contestadas en las líneas telefónicas de Atención al Usuario 01800 411124 y 2621743.
- 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 70% del total de manifestaciones.
- Se destaca la integración que ha tenido el proceso al sistema de información Eurodoc-SAP, lo que ha permitido trazabilidad, evidencia, control, optimización de tiempo y generación de indicadores de oportunidad.
- 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, seguridad de la información, gestión del Laboratorio Clínico, gestión del Banco de



## SEGUIMIENTO

## CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Sangre, información y atención al usuario, gestión docencia servicio, información clínica y administrativa, gestión de hospitalización (UCI adultos), gestión clínicas quirúrgicas, gestión farmacéutica, gestión de planeación, gestión de la planificación y consolidación del sistema de gestión integral de calidad, gestión de la historia clínica, gestión de ginecobstetricia, gestión de ambulatorios, urgencias y ayudas diagnósticas, 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.

- El plan de auditoría interna de la institución se ejecutó en un 96%
- Revisada la rendición de cuentas se encuentra que fueron ejecutadas en un 100% todas las actividades de esta estrategia.
- Continúan funcionando para el servicio de información a la comunidad la línea telefónica 384 73-73 extensión 1820 disponible en horas Hábiles, la línea gratuita nacional 01 8000 411124, disponible 24 horas, la línea telefónica local: 262 17 43, disponible 24 horas; allí 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](mailto:atencionalusuario@hgm.gov.co), [contacto@hgm.gov.co](mailto:contacto@hgm.gov.co)
- Continua funcionando en un 100% 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.

### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:**

- Validar con el consultor de riesgos y llevar a cada matriz de riesgo por proceso los riesgos de corrupción identificados con sus respectivos controles establecidos para cada uno.
- Definir e implementar estrategias para socializar, la política, el programa y la matriz de riesgos, incluyendo los riesgos de



## SEGUIMIENTO

## CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

corrupción, en los diferentes procesos.

- Se recomienda un seguimiento periódico 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 se ha creado una línea telefónica única de información a través de la cual se pueden comunicar los usuarios, esta es la 384 73 33 extensión 1820 en horario de 7 a.m. a 5 p.m; se observan dificultades de oportunidad en la comunicación de los usuarios, se recomienda garantizar una respuesta oportuna.

Alberto Aristizabal Ocampo  
Asesor de Control Interno