

	SEGUIMIENTO	CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
---	-------------	---

Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano FECHA: a abril 30 de 2016	
NOMBRE DEL PROCESO: Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano año 2016	
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:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016 • 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: mayo de 2016	

AVANCES Y LOGROS:

- De manera independiente y ejerciendo el control de segundo orden la Oficina de Control Interno evalúa 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 2016, fue publicado de manera oportuna en la página web de la institución. www.hgm.gov.co, tal cual lo ordenan normas vigentes.
- La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su programa de auditoría año 2016 ha realizado auditoría al proceso de facturación, gestión de presupuestos, gestión disciplinaria, gestión documental, gestión seguridad del paciente, gestión de hospitalización (neonatos), 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:

- Se programó y se realizó reunión de planeación de la rendición de cuentas del informe de gestión de 2015, según acta del 10-02-2016, se recopiló toda la información necesaria para las presentaciones de las audiencias públicas de rendición de cuentas según los públicos de interés. Con la oficina de comunicaciones se presentaron propuestas para los contenidos y diseños de las piezas comunicacionales, la presentación se publicó en la página web en los tiempos establecidos. <http://www.hgm.gov.co/index.php/gestion-institucional/planeacion-gestion-y-control/informes-de-gestion>.
- Frente al diseño y envió por diferentes canales, las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas, se diseñaron y se enviaron por correo electrónico, perfil Facebook, pagina web y se entregaron volantes en invitación personalizada. Se ubicaron además afiches en carteleras Institucionales y lugares públicos", se publicó en la página de la Supersalud la fecha, hora y lugar de la audiencia pública en los tiempos establecidos, La audiencia pública se realizó el 15 de marzo, en el auditorio de la salud a las 2:00 pm. Y se realizó la evaluación al finalizar la audiencia pública.
- La presentación se publicó en la página web en los tiempos establecidos. <http://www.hgm.gov.co/index.php/gestion-institucional/planeacion-gestion-y-control/informes-de-gestion>, se informó a los usuarios en la audiencia pública realizada en el

mes de marzo, sobre los contenidos del Plan Anticorrupción, el plan anticorrupción y atención al ciudadano ha sido incorporado al plan de despliegue semanal del SGIC.

- Con respecto a la presentación sistemática de los avances de los diferentes proyectos del plan de acción por parte de los líderes, esta actividad se realiza de manera sistemática en las fechas establecidas, de las audiencias públicas no se presentaron oportunidades de mejora que deban ser objeto de seguimiento.
- Se cuenta con una carpeta compartida de Calidad donde reposa la información con la ruta, para evidencias de todas las acciones que hacen parte del proceso de rendición de cuentas.

Revisado el componente de Atención al Usuario se verifican las evidencias del cumplimiento de las siguientes acciones:

La inducción virtual la han realizado 586 personas, uno de los módulos es el Sistema de información de Atención al Usuario, adicionalmente se realiza inducción presencial cada mes a persona en formación, terceros, jornadas de calidad.

La oficina de Atención al Usuario envía semanalmente el informe del SIAU a directores y líderes de procesos con copia a los subgerentes y a las oficinas de Calidad y Control Interno. Se realiza seguimiento mensual y para Plan de Acción mediante los indicadores "Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias" y Reclamaciones respondidas dentro de los tiempos estipulados. Para el período Enero - Abril de 2016 el primer indicador tiene un valor de 6,71 con una meta de 10 días y el segundo, muestra un cumplimiento de 87,31%, mostrando una tendencia al mejoramiento de los indicadores.

Para favorecer las condiciones de acceso de los usuarios durante el transcurso del año 2016 se han señalado: Urgencias Pediátricas, Gestión Documental, Docencia Servicio, Áreas comunes escaleras torre sur, Ginecobstetricia área adecuada, Calderas, se tiene el inventario y diseño piso 9 sur y urgencias adultos áreas adecuadas.

Para brindar información a los usuarios en tiempo real se ha activado el chat en el mes de febrero, al 30 de abril se habían recibido 356 chat de los cuales 322 fueron efectivos es decir hubo retroalimentación, esto representa que el 90 % de los Chat son exitosos. 22% de los Chat nos retroalimentan sobre el servicio y de estos el 94% lo calificaron como bueno o excelente. 36 % de los Chat obedecen a temas misionales.

Se efectuó y convocatoria y se realizó la asamblea de usuarios, la cual se llevó a cabo en el mes de abril. Se realizó amplia convocatoria por diferentes medios. Ingresaron nuevos miembros que se espera puedan fortalecer la asociación

Frente a la ejecución de actividades con los funcionarios que tienen una relación directa con nuestros usuarios se ejecutaron las actividades descritas en el plan de trabajo del grupo de humanización en torno al cliente interno, se estructuró plan anual de capacitación el cual se encuentra en el 30% de ejecución al 30-04-16, el contrato con la firma consultora para ejecutar el programa de cultura inicio el 01 de mayo de 2016 y se vienen desarrollando los talleres de Lectura de la Cultura Organizacional.

Se dio inicio a la capacitación de comunicación asertiva del personal de admisiones y facturación con el apoyo de Protección, a la fecha se han capacitado 23 funcionarios, se continúa con este proceso hasta cubrir todo el personal.

Con respecto al componente de anti trámites se diseñó un formulario para solicitar citas con médico especialista vía web, el cual inicio en el mes de abril de 2016, este canal antes de registrarlo en el SUTI se evaluará en un periodo de tres meses su operatividad.

El servicio de asignación de citas con especialidad vía web se comenzó a prestar en el mes de abril de 2016, se encuentra en construcción y pruebas la encuesta a enviar a los usuarios vía correo electrónico para la medición de la satisfacción; se buscará otra alternativa para quienes no tienen correo o definir como obligatorio el diligenciamiento de ese campo."

Los 9 servicios que registro el Hospital en el Sistema Único de Información de Trámites - SUTI siguen vigentes, no se ha requerido ninguna actualización

En el componente transparencia de la información se elaboró la matriz con la información a publicar, la matriz se envió a los responsables desde la oficina de calidad y planeación, se creó en la página web la sección de "Transparencia y Acceso a la información pública", de acuerdo con cronograma. URL: <http://www.hgm.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>.

De acuerdo con la matriz de información a publicar y la gestión realizada el indicador es del 100% de la información publicada

De acuerdo al Decreto 103 de 2015, Artículo 52 el Hospital tiene publicado en la página web el informe consolidado de solicitudes de información, donde se relacionan las solicitudes recibidas, las trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta dado a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Este informe es publicado cada seis meses, es decir, el 30 de enero y el 30 de julio de cada año.

Se tiene actualizado el inventario de activos de información relacionado con la parte documental. Se está revisando la normatividad para ajustar el informe. Se realizarán ajustes relacionados con la norma Iso 27000 seguridad de la información. Se estructuró y ubicó en la página web el esquema de publicación de la información en el link gestión institucional / planeación, gestión y control / Informe de archivo.

Se están teniendo acercamientos con el comité de rehabilitación de Antioquia para identificar herramientas que permitan mejorar la comunicación con usuarios y/o acompañantes con alguna discapacidad.

- 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, 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
- 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 2016 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 y la disponibilidad de los formatos donde el usuario puede escribir Sugerencias, Reclamos, Agradecimientos o Felicitaciones. Se verifica que se haga los recorridos por los buzones y que se hagan las respectivas gestiones para dar la respuesta en los términos de ley.

	SEGUIMIENTO	CONTROL DE LA GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
---	-------------	---

José Heriberto Vargas Lema
Profesional en Control Interno