 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 1 de 17

**ANEXO AL FORMATO F19\_201607 A RENDIR EN LA PLATAFORMA  
 SISTEMA INTEGRAL DE AUDITORIAS SIA DEPARTAMENTO MAGDALENA  
 INFORME EJECUTIVO CONTROL INTERNO ESE HOSPITAL NUESTRA  
 SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL MAGDALENA**

**1- MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

COMPONENTES:

1.1. TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

**MISION INSTITUCIONAL**


Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios integrales de salud de baja complejidad, ajustados al contexto del Sistema General de Seguridad en Salud, con énfasis en acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, fundamentadas en la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS).

Contamos con un equipo de trabajo multidisciplinario calificado, competente, comprometido con la calidad, seguridad, innovación, responsabilidad social, que garantiza una atención integral y eficiente en la prestación de los servicios de salud, centrada en el bienestar y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, lo cual contribuye a la sostenibilidad financiera y la rentabilidad social de nuestra empresa.

**VISION INSTITUCIONAL**

Nos proyectamos hacia el 2020, en consolidarnos a nivel regional como una Empresa Social del Estado líder en Atención Primaria en Salud (APS), fortaleciendo un modelo de intervención en salud, basado en la integralidad de una atención segura y competitiva orientada a generar condiciones que protejan la salud del usuario, y en el principio de equidad como orientador de la acción familiar y comunitaria; a través de la gestión y optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y las competencias del talento humano, que garanticen el logro de la misión institucional, la eficiencia en la prestación de los servicios y el equilibrio financiero de una entidad sólida autosostenible.

**PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NH 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>	HNSC-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 17

Los principios institucionales son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a los valores éticos y a una misión institucional, siendo claramente identificados, se logrará el desarrollo institucional.

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, orienta su misión y visión institucional bajo los siguientes principios institucionales, en cumplimiento al ejercicio de la función pública:

- **Transparencia.** Hacer del conocimiento público la información derivada de la actuación en ejercicio de sus atribuciones administrativas, genera un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la administración y la sociedad, lo cual contribuye a tener en nuestro entorno, ciudadanos informados que conocen las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por la ESE, en un marco de abierta participación social y escrutinio público.

Ninguna institución es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todo, el sector público y privado, debe unirse y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción, para ello el Hospital ha diseñado el programa denominado "Hospital Transparente".


- **Publicidad.** Es uno de los principios del Estado Social de Derecho y hace referencia a la divulgación de los actos proferidos por la Institución Hospitalaria, con el fin de que los intervinientes dentro de los procesos que ésta adelanta, o los terceros afectados, conozcan de las decisiones, garantizando así el debido proceso y los principios de la función pública.

- **Celeridad.** Implica para la ESE, el objetivo de otorgar agilidad al cumplimiento de sus tareas, funciones y obligaciones públicas, hasta que logren alcanzar sus deberes básicos con la mayor prontitud, y que de esta manera su gestión se preste oportunamente cubriendo las necesidades y solicitudes de los destinatarios y usuarios, esto es, de la comunidad en general.

- **Planificación.** Determinar las actividades a desarrollar enfocando los recursos disponibles al cumplimiento de la misión, conforme a lo establecido por las Estancias gubernamentales que rigen el sector de la salud, y la función pública aplicando el método administrativo 5W1H, conforme al Ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

- **Eficiencia.** Se trata de la máxima racionalidad de la relación costo – beneficio, de manera que la ESE tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores, por cuanto los recursos financieros para satisfacer las necesidades prioritarias del usuario, tienden a ser limitados, lo que supone una optimización.

- **Participación Ciudadana.** Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizaran la participación ciudadana, comunitaria y social para el control de la gestión en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 3 de 17

aplicables. Para tal efecto, las alianzas o asociaciones de usuarios, elegirán un (1) Representante en asamblea general, ante la Junta Directiva de la ESE (Decreto 1757/1994), que tendrá un periodo de (2) años y no podrá ser reelegido para periodos consecutivos, ni podrá ser parte de las Juntas Directivas de la ESE en más de dos ocasiones. En los municipios de sexta categoría, los representantes de los usuarios y los empleados públicos tendrán un periodo de (4) años (Ley 1438/2011).

## VALORES CORPORATIVOS

Los valores éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores de la E.S.E, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad.

Los valores institucionales acordados y aprobados como base del desempeño en desarrollo de la gestión de la ESE, han sido concertados entre los directivos y el Equipo de Gerencia, con el fin agregar valor al servicio de la salud.

Los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos en todo el desarrollo y ejercicio de la función pública:


- **Solidaridad.** Actuar con equidad orientando la labor hacia la comunidad ofreciendo apoyo y colaboración a las demás personas, trabajando con sentido de fraternidad y unión que no sólo conlleve a la obtención de logros y metas personales, sino propendiendo además al cumplimiento de objetivos que promuevan el desarrollo y progreso institucional.

- **Trato Humanizado.** Generar confianza, emociones agradables y sentimientos humanos de buen trato a nuestros clientes y proveedores, para así permitir momentos de verdad y otorgar valor agregado en el servicio que les ofrecemos. Priorizar la consideración del ser humano en todas nuestras conceptualizaciones y actuaciones, dentro y fuera de la institución.

- **Vocación de Servicio.** Es la habilidad de atender y satisfacer de forma amable y segura las necesidades de los clientes internos y externos, con precisión, organización y excelencia.

- **Respeto.** Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo cordial y amable reconociendo y aceptando los derechos y las diferencias de las demás personas, cumpliendo de manera oportuna con las responsabilidades establecidas y brindando un trato considerado y cortés a las personas con las que día a día nos relacionamos, principalmente nuestros clientes. Es el reconocimiento a la diferencia y a la diversidad, sin que ello signifique pasividad o falta de autoridad.

- **Lealtad.** Trabajar día a día demostrando un alto sentido de pertenencia y compromiso institucional hacia la ESE, uniendo esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos,

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NH 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 4 de 17

defendiendo el nombre de la institución, y actuando siempre con transparencia y sinceridad, siendo leales hacia las normas y valores de la institución. Ser fiel a los principios institucionales, evitando cualquier posibilidad de traición o engaño, en virtud del compromiso con la función pública.

- **Equidad.** Ofrecer servicios de salud de manera justa, integra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza y de su régimen de vinculación al sistema de salud.

- **Honestidad.** Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia nuestros clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.

- **Etica.** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

- **Probidad.** Estar en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como servidor público ante la sociedad y los organismos de control pertinentes, en virtud de la responsabilidad pública.

- **Trabajo en Equipo.** Guardando el respeto por los demás, mantener disposición para un intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.


- **Responsabilidad.** Capacidad para asumir con compromiso los objetivos de la Institución o aquellos que le sean asignados. Tener la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de los actos realizados libre y voluntariamente, no sólo cuando los resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando son adversos o indeseables.

## **POLITICAS ESTRATEGIGAS**

### **POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, garantiza la prestación servicios integrales de salud de baja complejidad, a través de un modelo integral de atención en salud con enfoque en Atención Primaria, que responde a las necesidades del usuario, familia y comunidad, según los principios establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Asume como valor fundamental el respeto a la dignidad de los clientes internos y externos, promoviendo acciones con enfoque promocional intersectorial y comunitario tendiente a garantizar el mejoramiento de las condiciones de salud en la región;

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 5 de 17


garantizando a través de la racionalización de los recursos, el equilibrio financiero de una organización hospitalaria autosostenible.

## **POLITICA DE CALIDAD**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, está comprometida en garantizar la prestación de servicios integrales de salud de baja complejidad con responsabilidad social brindando al usuario y su familia atención humanizada, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, suficiencia y continuidad, apoyándose en la competencia del talento humano y la mejora continua de sus procesos, para minimizar los riesgos en la prestación del servicio, basándose en el cumplimiento de los requisitos planteados en la normatividad vigente, teniendo en cuenta, las siguientes consideraciones:

- La prestación de servicios de salud de baja complejidad cumpliendo con los estándares de la Resolución 2003 de 2014.
- Garantizar que los servicios que presta nuestra ESE, se realicen por personal calificado, competente, comprometido con los principios institucionales.
- Ofrecer una atención oportuna, segura y pertinente a todos nuestro usuarios
- Prevenir el impacto ambiental, por la generación de residuos hospitalarios
- Evaluar la satisfacción y analizar las expectativas de calidad de nuestros clientes.
- Realizar seguimiento a la productividad de los profesionales de la institución.
- Evaluación y controlar la gestión técnica, financiera y administrativa en la ESE
- Prevenir y controlar los riesgos operacionales.

## **POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 6 de 17

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente, que responde a las buenas prácticas en la atención segura en salud, involucrando transversalmente todos sus procesos, comprometiéndose a implementar de manera, educativa y no punitiva, una cultura de seguridad entre el usuario, la familia, la comunidad y la institución; creando un entorno seguro que minimice la ocurrencia de eventos adversos.


### **POLITICA DE DEFENSA JURIDICA**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica, avala el cumplimiento de la Constitución, la ley y el reglamento, previniendo el daño antijurídico que con las actuaciones administrativas y la toma de decisiones puedan generar hechos que vulneren el régimen jurídico aplicable, configurándose en consecuencias lesivas al patrimonio de la entidad.

#### **Desarrollo del talento humano**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, a corte 31 de Diciembre de 2015, tiene una planta de personal de 39 personas aprobada por Junta Directiva y asignaciones salariales fijas. Los salarios que devengaron cada uno de los funcionarios de planta del hospital estuvieron establecidos dentro del Plan de Cargos aprobado en Junta Directiva, en donde de igual modo se les garantizó el pago oportuno de las prestaciones sociales y parafiscales.

por Informe contratación Prestación de servicios: Teniendo en cuenta que la ESE, cuenta en el área asistencial, con una planta de personal, integrada por profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud, que son insuficientes para cumplir la misión y los objetivos institucionales y los compromisos contractuales adquiridos por la entidad, en especial los relacionados con la atención de los beneficiarios del régimen subsidiado, población pobre no cubierta por el SGSSS, actividades del Plan de Intervenciones Colectivas y atención en los servicios de hospitalización y urgencias; así mismo, , en el área administrativa, se requiere de asesorías y apoyo administrativo de tipo técnico como es el caso de auxiliares de archivo, asistentes administrativos, servicios generales, aseo, asesor jurídico, asesor contable y presupuestal; la ESE requiere de la vinculación de personal externo que complemente la capacidad institucional para cumplir a cabalidad los proceso de salud de nuestra competencia, teniendo en cuenta que la alta demanda de servicios, no permite el cumplimiento efectivo de dichos compromisos con este personal de planta. El mencionado recurso humano contratado, representa aproximadamente el 66% del total del talento humano al servicio de la ESE.

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 7 de 17

## AVANCE ESTUDIO CARGA LABORAL

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, siguiendo los lineamientos trazados por el DAFP y la ESAP, elaboró el estudio técnico y financiero direccionado a la creación de la Planta de Empleos de carácter temporal de ésta ESE, para el año 2015 – 2016, dando cumplimiento a lo requerido en el artículo 4 del Decreto Nacional 1376 de 2014. Se remitió al Despacho de la Secretaría Seccional de Salud del Magdalena el Proyecto de Acuerdo (22 de Enero de 2015) de Junta Directiva de esta entidad, el 06 de febrero del 2015.

Se recomienda que el encargado de Talento Humano tome acciones para que se evidencie la existencia de los elementos que permiten gestionar de manera eficaz y eficiente el talento humano en la Entidad. A su cargo deberían estar el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento a los mismos, lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades que tienen otros servidores en la entidad como el Representante Legal y los líderes de los procesos.

### 1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### 1- ESTATUTO CONTRACTUAL


Se encuentra proyectado documento contentivo del estatuto de contratación, para que la junta directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen, en cumplimiento de sus funciones adopte el manual de contratación, a fin de garantizar la racionalidad en el uso de los recursos, eficiencia en la atención de sus responsabilidades y transparencia y objetividad en sus actuaciones contractuales, este mismo se encuentra en concordancia con lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección social, quien expidió la resolución número 5185 del 4 de diciembre de 2013 por la cual fijó los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual.

#### 2- MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES

La Gerente de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la ley 909 de 2004, artículos 13 y 28 del Decreto Ley 785 de 2005 y el artículo 2º del Acuerdo No. 003 del 23 de Diciembre de 2015, emanado de la Junta Directiva de esta ESE HNSC, a través de Resolución Interna 0898 de Marzo 25 del 2016, "se ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena".

#### 3- PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2013-2016



 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 8 de 17

A través de los Planes Operativos Anuales (POA), los procesos institucionales reflejan los Objetivos y metas estipuladas en el Plan de Desarrollo Institucional "Unidos por la Salud de Guamal" con el propósito de generar resultados de impacto en la institución.

#### 4- ENFOQUE DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2013 – 2016.

La estructura del Plan de Desarrollo Institucional de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, se fundamentó bajo la modalidad del Cuadro de Mando Integral, direccionando así mismo, la ejecución de las Metas proyectadas en el Plan Operativo Anual – POAI de la vigencia 2015, en las perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje, con sus respectivos objetivos estratégicos, propuestos en el Plan de Desarrollo Institucional Gerencial.

El resultado obtenido en la evaluación de la ejecución del Plan Operativo Anual del año 2015, basado en el Porcentaje de Cumplimiento de las acciones proyectadas en los objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo Institucional, a corte 30 de Diciembre de 2015, es el siguiente:

- ✓ Objetivo Financiero: Porcentaje de cumplimiento: 100%
- ✓ Objetivo del Cliente: Porcentaje de cumplimiento: 100%
- ✓ Objetivo a Procesos: Porcentaje de cumplimiento: 68.33%
- ✓ Objetivo al Aprendizaje: Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se obtuvo como resultado final, un Porcentaje de Cumplimiento Total, en las metas programadas del Plan Operativo Anual de la vigencia 2015 de la E.S.E, del 92.08% de Cumplimiento.

### 1.3. ADMINISTRACION DEL RIESGO

#### 1- CATEGORIZACION SIN RIESGO FINANCIERO DE LA ESE


Para la vigencia **2016**, le fue ratificada su categorización **sin riesgo**, mediante la Resolución 2184 de 2016 del MSYPS, lo anterior, basado en el reporte de la información del consolidado anual presentado en la Ejecución Presupuestal con corte a 31 de Diciembre del año 2014, a través del SIHO, registrándose al cierre de dicha vigencia, un **Superávit presupuestal de \$673.074.114.**

#### DIFICULTADES:

1. Implementar el Plan Anual de Capacitación, el Plan de Bienestar Social e incentivos, los acuerdos de gestión y la evaluación de desempeño
2. Diseñar implementar el mapa de Riesgos Institucional
3. Aprobar el Estatuto de Contratación

## **2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**



 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 9 de 17

## 2.1 AUTOEVALUACION

1- Evaluación anual de los informes de gestión por Parte de la junta directiva de las vigencias 2013 al 2015


Los indicadores y estándares por área de gestión;

- 1- Anexo No.2 de la Resolución 743 de 2013, se desarrolló el análisis de las metas propuestas y logros obtenidos, comparando los resultados obtenidos con las metas propuestas y con el resultado logrado en la vigencia inmediatamente anterior.
- 2- Anexo No. 3 de la citada Resolución 743, se asignó la calificación del resultado o variación observada en el periodo evaluado.

El Informe de la Evaluación Anual de los Indicadores del Plan de Gestión 2012 – 2015, que presentó a consideración de la Junta Directiva de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen – Bajo Nivel de Complejidad, la Evaluación de 17 de los Indicadores y estándares en las Áreas de Gestión Dirección y Gerencia, Financiera y Administrativa, Clínica o Asistencial, aplicables al primer nivel de complejidad, susceptibles de plantear, medir y evaluar, según las instrucciones y normas impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La ESE HNSC, define, desarrolla y evalúa los niveles de Autocontrol y Auditoría interna y las Acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales que permitan a la organización identificar sus principales problemas de calidad (procesos prioritarios), conocer su desempeño actual (calidad observada) e implementar planes de mejoramiento que les permitan disminuir la brecha con respecto a las metas de cumplimiento establecidas (calidad esperada). Para ello deberán se toma como patrón de referencia lo establecido en el estándar de seguimiento a riesgos del sistema único de habilitación (Anexo Técnico 1 – Resolución 1043 de 2006), la autoevaluación sobre los estándares de acreditación (Resolución 1445 de 2006, modificada en su artículo 2, por la Resolución 123 de 2012) y los indicadores del sistema de información para la calidad (resolución 1446 de 2006, derogada por la Resolución 256 de 2016).

Para tal fin, la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal, departamento del Magdalena, como entidad de salud de bajo nivel de complejidad habilitada con el Registro de Prestador de Servicios de Salud número (473180024501), siendo concedora de los procesos prioritarios que la organización debe definir a partir del seguimiento a riesgos en la prestación de

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NH 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 10 de 17

servicios, cuya finalidad es proteger a los usuarios de los principales riesgos que se presentan durante el proceso de atención en salud y orientándose al logro de los estándares de acreditación, adoptó institucionalmente durante la vigencia 2015, el Tercer Ciclo de Autoevaluación sobre los Estándares de acreditación, según lo establecido en la Resolución 123 de 2012 a corte 30 de Junio de 2015, con la implementación de sus respectivas oportunidades de mejora.

Dichos estándares, se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enfoque de riesgo.

La Autoevaluación;


“Diagnóstico de la Calidad” de la atención correspondiente a la vigencia 2015, tiene como objetivo, continuar con el proceso de mejoramiento permanente, y la identificación de los problemas de calidad existentes, teniendo en cuenta, los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, así como los procesos involucrados en su generación.

Como resultado del proceso de Autoevaluación, se evidenciaron debilidades en varios procesos de la organización, aunque cabe resaltar que con la implementación de este proceso, se ha generado optimización en la calidad de la atención en los servicios de salud ofertados en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, generando un impacto favorable en la imagen corporativa, así como también, en los aspectos inmersos en la competitividad y sostenibilidad financiera de nuestra Institución.

## **AUDITORIA INTERNA**

Se estableció para el año 2016 un Plan Anual de Auditorias el cual fue aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno y se está ejecutando en la actualidad. Se han realizado auditorías internas al proceso de SIAU, contratación, comité de conciliación, comité técnico de sostenibilidad contable, ley 1712 de transparencia, seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, informe austeridad en el gasto, informe ejecutivo rendido al DAFP, informe evaluación contable de la Contaduría General de la República, informe derecho de autor, entre otras.

Se reconoce el contar con un ejercicio de auditoría estructurado en la entidad porque nos permite determinar y establecer parámetros de seguimiento a la gestión en lo que respecta al cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, es por ello que se resalta; El apoyo de la administración para fortalecer la actividad de auditoría interna, a través de la asignación de recursos humanos, físicos y

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 11 de 17

tecnológicos.

## PLANES DE MEJORAMIENTO

Producto de las Auditorías externas de calidad, se están ejecutando los Planes de mejoramiento respectivos para seguir con la Política de mejoramiento, en la fecha no se tiene suscrito planes de mejoramiento con entidades de control.

## DIFICULTADES


Empoderar más a los funcionarios sobre la importancia de implementar y ejecutar las acciones de mejora tanto de las revisiones internas como de las evaluaciones y seguimientos

## 3.MODULO DE INFORMACION Y COMUNICACION

Para la vigencia 2016, La E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen" – Guamal Magdalena, teniendo en cuenta los principios y reglas generales contenidos en la Ley 1712 DE 2014, la ley 1757 del 2015, ley 1474 del 2011, y el Decreto 1649 del 2014 y adecuación a los mandatos de la mencionada Ley, propuso lo siguiente:

### I- COMPONENTE DE TRANSPARENCIA

- Página web [www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co](http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co)
- Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Información de la plataforma estratégica en la página Web y en medio físico en lugar visible, al interior de la entidad
- Publicación de dirección de ubicación de la sede de la E.S.E. HNSC en la página Web
- Publicación de horarios de atención al público instalaciones de la entidad
- Sistema de Buzones PQRS ubicados estratégicamente en el área de urgencia y consulta externa del HNSC
- Formato encuesta de satisfacción al usuario y PQRS (medio físico y virtual)
- Publicación en el SECOP y en la página web contrato de la ambulancia
- En la página web están ubicados informes de Oficina Control Interno
- En la página web se encuentran publicado los Estados Financieros de la entidad
- Publicación en el SECOP del Plan de Compras y Adquisiciones de la entidad
- Publicación de los derechos y deberes de los usuarios en lugares visibles al interior de la entidad
- Reportes de indicadores del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 12 de 17


- Rendición de informes a los diferentes entes de control (ver anexo)
- Informes a grupos de interés en particular junta directiva
- Informes de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Plan de Gestión Integral de Riesgo -PGIR viabilizado de la E.S.E. Hospital
- Rendición de cuentas ante la Asamblea Departamental del Magdalena
- Consolidación de informes de PQRS trimestrales ante la Secretaria Departamental de Salud.
- Publicación al interior de la entidad lugar visible del TRIAGE
- Publicación al interior de la entidad en lugar visible en la entidad, la ruta de atención a víctimas de violencia sexual
- Proceso de autoevaluación Programa de Auditoria y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC)

## II- COMPONENTE DE PARTICIPACION

- Conformación de alianza de usuarios de la EPS-S
- Designación de un miembro de la alianza de usuarios ante la junta directiva
- Formato Encuestas de opinión y Satisfacción al usuario
- Redes sociales; Facebook, Página Web, Twiter
- Charlas y socializaciones a los usuarios en las salas de espera
- Buzones PQRD y formatos diseñados por la entidad
- Controles; Comité de Control Interno Disciplinario, Oficina de Control Interno y Veedurías Ciudadanas
- Notificación de respuestas ante solicitudes
- Notificación de repuestas ante PQRS
- Miembros de Comité de Vigilancia Epidemiológica Municipal
- Miembros de Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud CTSSS
- Base de datos y directorios de los representantes de las asociaciones de usuarios, comité de *ética hospitalaria*.
- Miembro participante de la Política Publicas de Infancia y Adolescencia
- Comunicación bidireccional con el usuario a través de la socialización de la política de seguridad del paciente
- Plan intervenciones colectivas
- Información a través de Pagina Web sobre la contratación, convocatorias para compras de equipos, entre otras.

## III- COMPONENTE DE ATENCION AL CIUDADANO

- Registrar requerimientos, consultas, entre otras a través del correo electrónico [siau@esehospitalguamalmagdalena.gov.co](mailto:siau@esehospitalguamalmagdalena.gov.co)


 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 13 de 17

- Atención personalizada a través de la oficina de SIAU, lugar visible en la entidad y acondicionado para la atención al ciudadano SAC
- Acceso telefónico a través de la línea fija 4182016 y línea celular
- Atención por ventanilla para la entrega de turnos para las asignaciones de citas en las instalaciones de la entidad (Facturación)
- Priorización de citas para el adulto mayor, embarazadas y personal residente en la zona extramural
- Recepción y radicación de documentos en físico a través de la secretaria general de la entidad y por medio de correo electrónico institucional [esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co](mailto:esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co)
- Publicación de los servicios habilitados y que presta la entidad a través de la web [www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co](http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co)
- Adquisición de una ambulancia para mejorar el traslado básico asistencial
- Se adecuo una sala de TRIAGE y consultas por urgencias
- Se realizan atención de Promoción y Prevención en las zonas extramurales
- Adecuación del área física para la asignación del consultorio para la atención diferencial al joven, y servicios amigables
- Calidad en la prestación de servicios, a través del Sistema Único de Habilitación
- Análisis de los indicadores de calidad – resolución 1446/2006, reportados por la E.S.E. Hospital "Nuestra Señora del Carmen" a corte 31 de diciembre de 2015.
- Regulación del derecho de petición
- Capacitación al servidor público contratista, para promover la cultura de servicio al interior de la entidad

#### IV- RELACION DE RENDICION DE INFORMES A ENTES EXTERNOS


### INFORMES ADMINISTRATIVO GENERADOS Y REPORTADOS VIGENCIA 2015 E.S.E. "Hospital Nuestra señora del Carmen" - Guamal, Magdalena

Nombre del Informe	Entidad Reportar	a Requerimiento Legal	Fecha de Corte	Fecha de Entrega
Sistema Integral de Auditoria	Contraloría Departamental	Resolución 377 15/12/15	31 Diciembre	28 Febrero de la siguiente vigencia
Informes Anual Nivel de Control Interno Contable	Contaduría General de la Nación	Res.393 23/09/07, Res 375/07,Inst	31 Diciembre	28 Febrero de la siguiente vigencia

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 14 de 17

			ructivo 5/12/08		
Informe 2193/2004	Decreto	Ministerio de Salud y Protección social	Decreto 2193/2004	Consolidado a 31/12	Anual
Plan Anual de Adquisiciones		SECOF	Decreto 1510 17/07/2013	Tres días después de firmado contrato	De acuerdo a la generación de contratos
Reporte de Circular Única 047 – Indicadores de Calidad		Súper Intendencia Nacional de Salud	Circular 047 30/11/07	Con Corte a 30 de Junio y 31 Diciembre	Semestral
Informe Anual del Sistema de Control Interno		Departamento Administrativo de la Función Pública	Decreto 2145/99 Circular 1000-001/09	Con corte a 31 de Diciembre	Hasta el 1 Marzo siguiente vigencia
Registro Ambiental	Único	Coorpamag	Resolución 1023 28/05/10	31 Marzo anual	Anual
Plan de mantenimiento Hospitalario		Secretaria Departamental de Salud	Decreto 1769/94	31 de enero	anual
Informe de Gestión Gerencial		Junta Directiva E.S.E.	Res.710/12, Res. 743/13	Con corte a 31 de Diciembre	Hasta el 1 de abril
Informes de RIPS Directiva		Junta Directiva E.S.E.	Res.710/12, Res. 743/13	Cada cuatro meses	Cuatrimestral
RIPS		Secretaria Departamental de Salud	Resolución 3374/00	mensual	Los 15 primeros días



 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 15 de 17

Anexo técnico N0,2 Información de facturas vs cartera	Ministerio de Salud y Protección Social	Circular 030 2/09/2013	Corte a 30/03,3 0/06,30 /09/31/ 12	Trimestral
Informes pormenorizados Control Interno	Página web de la E.S.E. <a href="http://www.esehospitalg&lt;br/&gt;uamalmagdalena.&lt;br/&gt;gov.co">www.esehospitalg uamalmagdalena. gov.co</a>	Ley 1474 12/07/11, Dec.2482/1 2	Cortes 03/11,0 7/11,11 /11	Cuatrimstral


### SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. El SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- ✓ Selección de usuarios para hacer parte de la Asociación de Usuarios
- ✓ Acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud
- ✓ Admisión de citas
- ✓ Apertura de buzones e) Encuestas diarias de satisfacción
- ✓ Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
- ✓ Capacitación a la alianza de usuarios
- ✓ Capacitación a los usuarios de la ESE

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

- ✓ Atención y Orientación al Usuario

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 16 de 17

- ✓ Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
- ✓ Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

## 1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO


Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario profesional en Psicología contratado por prestación de servicios, quien realiza actividades en lo concerniente al proceso de SIAU, se dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad, una oficina exclusiva para la atención personalizada y elementos como bienes muebles para una mejor atención y prestación del servicio.

La oficina SIAU, fue creada mediante acto administrativo Resolución Interna N0.003 del 14 de Enero del 2011, firmada por el gerente Juan José Lara Rodríguez.

Elementos que componen la oficina SIAU:

- ✓ **CANAL** MODO DE CONTACTO TELEFONICO 3106776755
- ✓ **VIRTUAL** [siau@esehospitalguamalmagdalena.gov.co](mailto:siau@esehospitalguamalmagdalena.gov.co)
- ✓ **PQRS**
- ✓ **PRESENCIAL** Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario en horario de atención publicado en lugar visible de la ofician SIAU
- ✓ **BUZONES** En cada servicio de la E.S.E. se han dispuesto buzones, en el área de hospitalización, urgencias y consulta externa, se encuentran disponibles los formatos donde el usuario puede consignar PQRS.
- ✓ Se realiza apertura de los buzones mensualmente, en compañía de los miembros de la alianza de usuarios y cliente externo de la ESE, para dar la respuesta en los términos establecidos por la ley.
- ✓ **ESCRITOS** La E.S.E. tiene la disponibilidad de contar con un funcionario en la oficina de SIAU o en su caso en Secretaria de Gerencia, el cual el podrá de manera escrita o verbal manifestar alguna PQRS que se presente con el servicio ofrecido.

## 2. GESTIÓN AGRADECIMIENTOS, FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

 <b>E.S.E. Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <small>NIT 219002534-1</small> <i>Unidos por la Salud de Guamal</i>	VERSIÓN:	01
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-JUL--2015
INFORMES CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-IF-001
	PAGINA	Página 17 de 17

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, ha venido trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Esta clasificación facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. Estas se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior.

### 3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenir estos resultados que, finalmente, son otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

#### DIFICULTADES

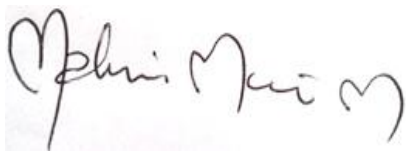
Darle aplicabilidad al cumplimiento de la Ley 1712 o ley de transparencia

Implementar las tablas de retención Documental.

#### RECOMENDACIÓN GENERAL

Una vez realizado el diagnóstico, seguir con la Implementación de las acciones que contribuirán al fortalecimiento del Sistema de Control interno de la E.S.E.

Es recomendable que los líderes de proceso en conjunto con los miembros de su equipo de trabajo, programen reuniones mensuales como máximo, en los que se realicen ejercicios de autoevaluación, y que a través de estas se genere una disciplina al interior de los procesos para que la autoevaluación se convierta en parte del día a día de la entidad.



**MALVIS MUÑOZ MORALES,**  
Jefe de Control Interno