

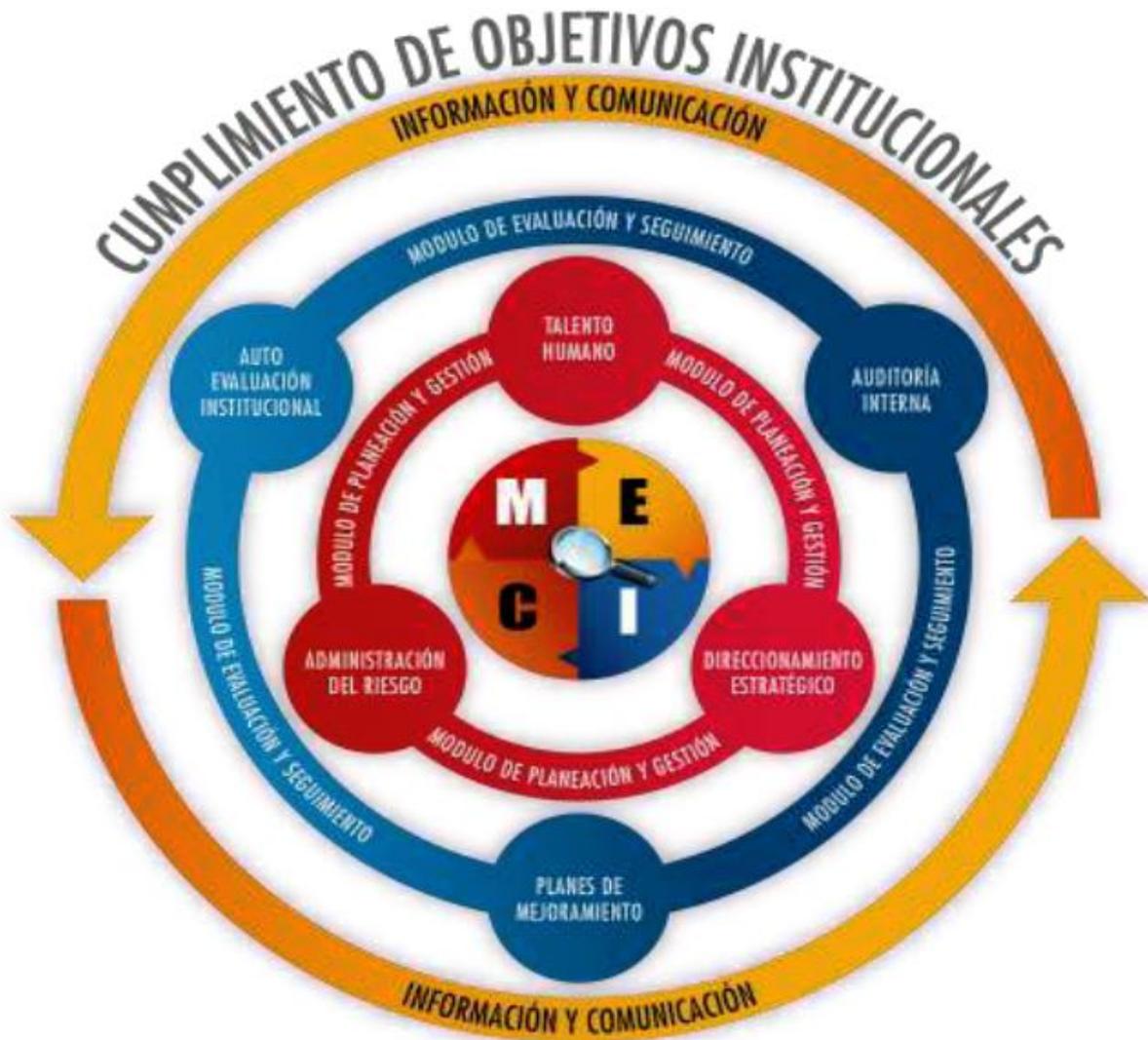
# INFORME DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

El artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" establece la responsabilidad que tiene el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces de presentar cada cuatro meses un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control Interno del Hospital San Rafael ESE de El Águila Valle.



**OFICINA DE CONTROL  
INTERNO**

# MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI



Período de Marzo de 2016 a

*Trabajamos para Usted*

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: [hosanraf@yahoo.com.mx](mailto:hosanraf@yahoo.com.mx)

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

# Julio de 2016

## CONTENIDO

### 1. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 1.1 Componente del Talento Humano

#### 1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

#### 1.3 Componente Administración del Riesgo

### 2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

#### 2.1 Componente de Auto Evaluación Institucional

#### 2.2 Componente de Auditoría Interna

#### 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

### 3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

*Trabajamos para Usted*

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: [hosanraf@yahoo.com.mx](mailto:hosanraf@yahoo.com.mx)

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

## MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### Avances

#### 1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO

- ✓ El plan de capacitación se encuentra en proceso de implementación
- ✓ El hospital cuenta con el código de ética el cual ha sido socializado a los colaboradores
- ✓ Se ha revisado y actualizado el plan de inducción y re inducción
- ✓ Se tiene definido y documentado el procedimiento de selección y vinculación de personal
- ✓ Mediante acuerdo de junta Directiva 020 de 2015 se aprobó del manual de funciones y competencias laborales y comportamentales, el cual fue ajustado conforme al Decreto 2484 de 2014
- ✓ Se realiza de manera periódica en los tiempos definidos por la norma la evaluación de desempeño de los funcionarios que tiene derecho a ello.

#### 1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- ✓ El hospital cuenta con Plan de desarrollo
- ✓ Cuenta con un equipo MECI – Calidad operando
- ✓ Se cuenta con direccionamiento estratégico definido y socializado
- ✓ Los procesos y planes operativos cuentan con indicadores definidos, ficha técnica de cada indicador, los cuales permiten monitorear el cumplimiento de objetivos y metas

---

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

- ✓ Mediante acuerdo de junta 006-2016 se aprobó la estructura orgánica del hospital
- ✓ La mayoría de los comités institucionales se encuentran activos y se realizó programación de sesiones para la vigencia 2016.
- ✓ Se tiene definido y en proceso de implementación el plan de mantenimiento hospitalario.
- ✓ Se cuenta con PAMEC definido y en permanente seguimiento en comité de calidad con 76 acciones priorizadas para la vigencia 2016
- ✓ Cuenta con un mapa de procesos actualizado

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- ✓ La metodología que la entidad utiliza para su desarrollo, es la definida por el Departamento Administrativo de la función pública (DAFP)
- ✓ Cada proceso tiene definido un mapa de riesgos
- ✓ Se ha realizado seguimiento a los riesgos identificados en los procesos
- ✓ Se han realizado formaciones en Seguridad del paciente, método ancla y protocolo de Londres como medida para incentivar el reporte de los eventos.
- ✓ Se ha incentivado el registro y seguimiento de los eventos adversos institucionales a través de formaciones constantes por parte del coordinador médico

## MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### Dificultades

- ✓ Definición, documentación e implementación de los elementos: plan anual mensualizado de caja PAC.

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

- ✓ Se tiene limitaciones en cuanto al autocontrol de los riesgos y a la socialización de la matriz, lo que ha llevado a que algunos de éstos se materialicen y requiera de revisión y ajuste a los controles definidos
- ✓ Tratamiento de los riesgos materializados
- ✓ Implementación de rondas de seguridad
- ✓ Evaluar las sugerencias y necesidades de los usuarios para el ajuste de procedimientos y de servicios
- ✓ Evaluación del clima laboral
- ✓ Gestionar la actualización del catastro físico de la entidad en concordancia con la Resolución 293 de 2004
- ✓ Continuar con las sensibilizaciones hacia fomentar el registro oportuno de los eventos adversos e incidentes
- ✓ Se requiere mejorar la alimentación y utilización de los indicadores, como también la validación de la capacidad y consistencia de los mismos
- ✓ Se debe dar inicio a la formulación de un nuevo plan de desarrollo que permita orientar la gestión, una vez nombrado el gerente en propiedad
- ✓ Definir, documentar e implementar las políticas de operación de la entidad
- ✓ Revisar y analizar el cumplimiento de las metas

## MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

### 2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- ✓ Se evalúa de manera mensual el seguimiento a las metas de cumplimiento de los contratos celebrados con las entidades de pago del régimen subsidiado, al igual que la gestión financiera de la entidad, la cual es informada a la gerencia para la toma de decisiones

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

- ✓ Constantemente se evalúa la satisfacción del usuario en la mayoría de los procesos misionales obteniendo resultados que superan la meta.
- ✓ Se evalúa la implementación de las acciones asociadas al PAMEC.
- ✓ Se realiza seguimiento mensual a los POAS (Planes operativos de acción) de cada proceso, para reporte de la información asociada a la circular 000009 de 2015 de la Supersalud

## 2.2 AUDITORIA INTERNA

- ✓ Se realiza evaluación cuatrimestral del sistema de control interno, de acuerdo a lo definido en el Estatuto anticorrupción
- ✓ Se cuenta con un procedimiento definido y documentado para llevar a cabo las auditorías internas de Control Interno, con base en la guía de auditoría para entidades públicas diseñada por el DAFP
- ✓ Se cuenta con un plan anual de auditorías 2016
- ✓ Las auditorías internas han permitido verificar el diseño y aplicación de los controles asociados a cada proceso auditado
- ✓ Las auditorías tienen definido un objetivo y alcance
- ✓ Se realiza y presenta anualmente el informe ejecutivo anual de CI

## 2.3 PLAN DE MEJORA

- ✓ Se cuenta con programa de asesoría y acompañamiento a realizarse sobre la elaboración de planes de mejora, con el fin de lograr una cultura de mejoramiento continuo en la definición de acciones correctivas.
- ✓ Se cuenta con PAMEC que evidencia seguimiento, el cual contempla acciones derivadas de las oportunidades de mejora detectadas.
- ✓ El PAMEC contempla el enfoque del ciclo PHVA de mejora.

### MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

#### Dificultades

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: [hosanraf@yahoo.com.mx](mailto:hosanraf@yahoo.com.mx)

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

- ✓ Se hace necesario avanzar en la definición de herramientas de autoevaluación, las cuales debe ser socializada a los líderes de procesos y mantener un programa continuo de promoción de la autoevaluación que permita ir consolidando una cultura institucional entorno a ello.
- ✓ Se carece de una cultura de monitoreo y reporte de indicadores, al igual que análisis a partir de los resultados obtenidos y de utilizar herramientas existentes y definidas por la entidad
- ✓ Definición de planes de mejoramiento que permitan realizar seguimiento a las acciones implementadas.
- ✓ Se carece de planes de mejora individual derivadas de la evaluación del desempeño institucional

## EJE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Avances

#### Información y Comunicación Externa

- ✓ Cuenta con un directorio que incluye el cargo correo y teléfono; escala salarial a las categorías de todos los servidores que trabajan en la entidad
- ✓ El hospital cuenta con un servicio de atención al usuario SIAU, el cual sirve de enlace entre la comunidad y la entidad, a través de este espacio se escucha la voz del cliente a través de sus diferentes manifestaciones, siendo las más comunes las peticiones, reclamos y sugerencias contándose con un procedimiento definido para el trámite de las mismas.
- ✓ Se cuenta con procedimiento documentado e implementado para la atención del usuario identificando los canales de comunicación con los clientes externos y monitorea de manera constante la satisfacción frente a los servicios ofertados

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno



- ✓ La entidad ha definido canales de comunicación con los clientes y partes interesadas de manera presencial en la oficina de atención al usuario o a través de medios como buzones de sugerencia, encuesta de satisfacción o por medio de correo electrónico y el link de PQRS
- ✓ Igualmente cuenta con página web a la que se puede acceder a través del siguiente enlace <http://hospitaldelaguila.gov.co/index.php> el cual existe espacios diseñados para consulta de información pública y se viene avanzando en publicaciones de interés general
- ✓ Durante el período de corte del presente informe el hospital ha realizado 666 encuesta evaluando la satisfacción de los servicios, obteniéndose un resultado del 100%; del total de las encuesta se aplicaron 258 a usuarios del servicio de urgencias, 316a los servicios ambulatorios de P y P, Consulta Externa y odontología, 91a laboratorio clínico y 1 en el servicio de hospitalización.
- ✓ A través del mecanismo de buzones de sugerencias dos personas presentan inconformidad: en uno de los casos por que en el momento de facturar la persona encargada del proceso se había ausentado y la segunda por molestia de uno de los médicos por cambios de turnos entre los pacientes sin ser reportados al servicio de facturación.
- ✓ Se encuentra en proceso de implementación las actividades e información asociada a la ley de Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Se destaca actividades de capacitación y fortalecimiento a la asociación de usuarios, empoderándola y actualizándola en la garantía de los derechos y deberes en salud.
- ✓ La Oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento del cumplimiento y reporte de los informes con destino a los Entes de Control, como: Contraloría General de la República, Superintendencia Nacional de Salud, Contaduría General de la Nación, DIAN, Contraloría Departamental del Valle, Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaría de Salud Departamental

#### Comunicación Interna

Actualmente se cuenta con Tablas de retención documental desde el 2012 para la gestión de la documentación y con ello garantizar su custodia, conservación, manejo y fácil acceso a la misma.

---

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: [hosanraf@yahoo.com.mx](mailto:hosanraf@yahoo.com.mx)**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

Igualmente se cuenta con algunos procedimientos definidos y documentados de fácil acceso a los funcionarios para el quehacer cotidiano.

Sistema de Información y Comunicación

Se cuenta con algunos avances a la fecha sobre los siguientes elementos

Manejo organizado y sistematizado de la correspondencia el cual se opera a través de la ventanilla única

Manejo organizado y sistematizado de los insumos el cual opera a través del módulo de almacén del software hospivisual

## EJE EVALUACION Y COMUNICACIÓN

### Dificultades

Las mejoras en el campo del sistema de información y comunicación deben estar orientadas a lograr avances significativos en cuanto:

- ✓ Sistematización de los recursos financieros a través de la implementación del software financiero AWA SOLUTIONS JAVA - POSTGRES conformado por los módulos de contabilidad, tesorería, proveedores ( cuentas por pagar) y presupuesto oficial
- ✓ Organización y sistematización bienes muebles de la entidad y de los recursos tecnológicos
- ✓ Definir mecanismos de consulta con diferentes grupos de interés
- ✓ Reglamentar el derecho de acceso a la información pública del hospital, conforme a lo previsto en la ley 1712 de 2014
- ✓ Se hace necesario diseñar nuevas herramientas tecnológicas y avanzar a través de la página web y redes sociales, para optimizar la comunicación con los usuarios en forma interactiva y que permita la retroalimentación en forma más oportuna.
- ✓ Se debe agilizar el desarrollo de las fases de la estrategia Gobierno en Línea, con el fin de dar oportunidad de una mayor participación de la comunidad con el Hospital,

---

*Trabajamos para Usted*

**CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93**

**El Águila – Valle del Cauca**

**Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx**

**<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>**

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno



utilizando medios electrónicos, para los procesos de trámites, solicitudes, y las posibles denuncias contra los servidores públicos (Como lo establece la Ley 1474 de 2011)

- ✓ Actualización de las TRD, que contemplen todos los servicios y documentos que se generan en cada uno de los procesos
- ✓ Definir canales de comunicación interna que permitan llegar a todos los funcionarios y a la vez contribuyan al uso eficiente y racional de papel
- ✓ No se cuenta con inventario documental de los archivos de gestión
- ✓ Se requiere definir e implementar mecanismos para evitar o mitigarlos riesgos de pérdida de información física y digital

**ESTADO GENERAL DEL CONTROL INTERNO  
(Avances en el proceso de ajuste)**

De acuerdo al análisis realizado por la oficina de Control interno, se puede evidenciar, de manera general, que el estado del Sistema de Control Interno del hospital se encuentra en un nivel adecuado, con avances en algunos componentes y algunas debilidades en otros, para ello se plantea por parte de la oficina de control interno la necesidad de acciones de mejora que incluyan a los líderes de proceso y a la alta dirección para lograr la eficacia de las mismas.

LUZ BIANETH MARULANDA CASTAÑO  
Asesora de Control Interno

---

*Trabajamos para Usted*

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: [hosanraf@yahoo.com.mx](mailto:hosanraf@yahoo.com.mx)

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>

Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno