



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

Magda Yurany Trilleras Yara

Periodo Evaluado: 12 Julio/17 – 11 Noviembre/17

Fecha de Elaboración: 21 Noviembre de 2017

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos

El Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. cuenta con un "Código de ética institucional" donde se establecen principios y valores institucionales, derechos y deberes de los usuarios y del talento humano, éstos han sido socializados a través de estrategias como; elección representantes de principios y valores, jornadas de inducción y reinducción, charlas presenciales, entre otras. Sin embargo, no se cuenta con un mecanismo de medición de su aplicación.

El Hospital no ha identificado su cultura organizacional, por tanto, no ha definido acciones para la consolidación de la cultura deseada.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

El Hospital tiene establecido lineamientos para la planificación del Recurso Humano, documentado en el "MANUAL PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO" Código MAN-TH-001 donde se detalla el proceder en cada subsistema (Planificación del Recurso Humano, Organización del Trabajo, Gestión del Empleo, Gestión del Rendimiento, Gestión de la Compensación, Gestión del Desarrollo y Gestión de la Relaciones Humanas y Sociales); sin embargo, no cuenta con un Plan de previsión y plan anual de vacantes conforme lo establece el artículo 17 de la ley 909 de 2004.

En cuanto a las competencias y requisitos de los cargos de planta del Hospital, se cuenta con un Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales adoptado mediante Acuerdo 012 de 2005, el cual ha sido objeto de modificaciones y adiciones debidamente aprobadas por la Junta Directiva del Hospital; éste ha sido socializado al personal nuevo que se vincula al Hospital en lo que respecta al cargo a ocupar.

El Hospital tiene documentado el "PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCION" Código: PRG-TH-001 donde se especifican los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos (inducción general y específica) y reinducción (a todos los vinculados) en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos o programados como mecanismo de afianzamiento del conocimiento general del Hospital. De acuerdo a lo verificado, en lo corrido de la vigencia 2017, la inducción no se está aplicando conforme a lo establecido en cuanto a la forma y la oportunidad en que se debe efectuar, se está realizando en promedio, dentro de los 2 meses siguientes de la fecha de posesión o vinculación, es decir, posterior al inicio de la ejecución de funciones o labores; en cuanto a la reinducción, se realizó una el 19 de octubre de 2017, conforme a lo programado en el PIC de la correspondiente vigencia.

Para la vigencia 2017 se cuenta con un Plan Institucional de Capacitación, formulado de acuerdo a las necesidades de los Servidores Públicos; no obstante, falta afianzar la aplicación de los lineamientos en todas sus fases (Sensibilización, Formulación de los Proyectos de Aprendizaje, Consolidación del Diagnóstico de necesidades de la entidad, Programación y Ejecución del Plan Institucional de Capacitación), en cuanto a las dos últimas fases: Programación y Ejecución del Plan Institucional de Capacitación, se evidencia un mayor

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



monitoreo y ajuste del mismo, en cuanto a programación de capacitaciones y asignación de recursos necesarios para desarrollarlas, dejando constancia en las actas de la comisión de personal.

Para la vigencia 2017 se tiene establecido un Programa de Bienestar Social y Estímulos, aprobado por el Comité de Bienestar, donde se establecen las actividades en las distintas áreas de aplicación (Calidad de Vida, Deportiva, Cultural, Recreativa, Vivienda, Educación Formal); asimismo, actividades orientadas al Mejoramiento del clima organizacional, Valores Institucionales, Preparación Pre-pensionados, Celebración de Fechas Especiales y Programa de Estímulos. Actualmente, se encuentra en ejecución con un porcentaje de cumplimiento del 82%.

En febrero de 2017 se generó análisis de la medición del clima laboral efectuada entre noviembre y diciembre de 2016, el cual fue insumo para la formulación de los planes y programas de talento humano, se tiene previsto efectuar una nueva medición en el mes de noviembre de 2017.

En el “MANUAL PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO” Código MAN-TH-001 se establecen los lineamientos respecto al subsistema “Gestión del Rendimiento” detallando los mecanismos de evaluación del desempeño y de los de compromisos, en los distintos tipos de vinculación: para los inscritos en Carrera Administrativa y periodo de prueba, el sistema tipo el cual en esta vigencia se ha aplicado parcialmente, además dichos los lineamientos debe ser actualizado según Acuerdo 565 de 25 de enero de 2016; para el cargo de Gerente se aplica según Resolución 743 de 2013 del Ministerio de Salud y la Protección Social pero en la actual vigencia no se realizó evaluación por cuanto la Gerente no estaba en propiedad en la vigencia anterior, sin embargo, se aprobó el Plan de Gestión para evaluar la presente vigencia el próximo año; para el personal vinculado en provisionalidad y como trabajadores oficiales, se estableció un instrumento para cada uno de ellos que permite determinar el porcentaje de cumplimiento de funciones y compromisos contractuales, sin generar derechos de carrera administrativa, pero no se está aplicando; para personal vinculado por contratación de prestación de servicios como apoyo a la gestión, se estableció como instrumento el mismo informe de ejecución del contrato y se está aplicando para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Dentro del mismo “MANUAL PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO” Código MAN-TH-001, se establecen lineamientos para el retiro, sus causales según la vinculación y cómo se debe proceder frente a cada situación, dentro de los cuales se contempla el retiro por pensión de jubilación o vejez, pero no se hace referencia al programa de prepensionados; sin embargo, en el Programa de Bienestar y Estímulos se contempla actividades para la preparación de prepensionados dirigidas a los servidores que en la vigencia presenten las características y requerimientos para calificar como pre pensionados (preparación para el nuevo abordaje laboral, de modo que pueda adoptar mejores estrategias de búsqueda de empleo; estrategias para fomentar una cultura del ahorro, acceder a créditos y formas de organización empresarial; concientización a las familias sobre su nueva situación, evaluación del rol y estatus que cumple el empleado dentro de su familia; reconocimiento mediante acto público (fiesta de fin de año) la entrega de muchos años de Servicios a la institución.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

Se analizó el contexto interno y externo de forma general, para identificar la capacidad institucional y definir el plan estratégico 2017-2020 y planes operativos anuales; sin embargo, en el mes de julio se efectuó de manera detallada, donde cada área aplico la herramienta DOFA para identificar posibles ajustes en la

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



planeación y los riesgos a que están expuestos.

El Hospital cuenta con una plataforma estratégica (misión, visión, objetivos y filosofía institucional) adoptada mediante Acuerdo 003 de 2015 expedido por su Junta Directiva con proyección a 2020, al inicio de la vigencia se estableció el Plan Estratégico 2017-2020, Plan de Gestión y Planes Operativos Anuales (POA) de las áreas; sin embargo, los cambios en la planeación estratégica no ha sido formalmente aprobados por la Junta Directiva.

Para la formulación de los Planes se contemplaron los objetivos institucionales y requisitos legales, y se definieron cronogramas, metas, responsables, acciones e indicadores; sin embargo, presentan debilidades en cuanto a: involucrar más a los usuarios y partes interesadas en la construcción de éstos, identificar las necesidades de otras partes de interés diferente a los pacientes (ejemplo: EPS, Entidades Territoriales, etc), identificación y definición de necesidades de presupuesto. En relación de los programas y proyectos, fundamentan más, las necesidades de la población objeto, los aspectos legales y de presupuesto.

El Hospital tiene reglamentados los comités internos de trabajo y a través de actos administrativos donde se establece su conformación, funciones, periodicidad de reuniones, entre otros aspectos; sin embargo, no se cuenta con un cronograma general de reuniones, en el transcurso de la vigencia se programan las reuniones de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y no todos están funcionando correctamente; la Oficina de Calidad está realizando seguimiento al cumplimiento de las reuniones, con el fin de generar alerta frente al incumplimiento en la periodicidad definida.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

El Hospital cuenta con un mapa de procesos donde se ilustra la interacción de los mismos, éste ha sido actualizado cuando han ocurrido cambios y se ha socializado a través de la página web y jornadas de inducción y reinducción, sin embargo, falta mayor despliegue de su comprensión; además, no todos los procesos cuentan con su respectiva caracterización según su propósito fundamental, se requiere culminar el proceso de documentación de las caracterizaciones de los procesos (9 procesos con caracterización de 14) y divulgarlas con el propósito que todo el personal tenga claro el objetivo, alcance de cada uno de ellos y su interacción para el cumplimiento de la misionalidad del Hospital y sus objetivos institucionales.

De igual manera, se requiere culminar la elaboración y actualización de documentos de los procesos (procedimientos, manuales, guías, etc.) que sean sencillos, mínimos necesarios y optimice el tiempo en su ejecución. Además, se debe garantizar que los documentos vigentes se encuentren en el punto de uso según el mecanismo definido, por cuanto en la actualidad se encuentran en una carpeta compartida servidor pero no siempre se tiene acceso por fallas en el servidor, y en otros casos no todos los colaboradores tienen acceso a un equipo de cómputo; se requiere divulgar los procedimientos a todos los funcionarios.

El Hospital tiene formalmente establecido una herramienta para evaluar permanentemente la satisfacción respecto a la prestación de los servicios de salud dirigidos específicamente a los pacientes de los servicios de consulta externa y hospitalización, a través de la encuesta FOR-AB-001 y FOR.HT-013, respectivamente, la cual se aplica cuando se autoriza el egreso del servicio; no obstante, falta indagar sobre la satisfacción de otras partes de interés y dejar constancia de ello, por ejemplo las EPS quienes son los clientes directos del Hospital. Por tanto, se debe garantizar un mayor cubrimiento en la evaluación de la satisfacción, de tal manera se conozca la percepción sobre los servicios de salud que se están prestando y permita tomar decisiones al respecto, orientadas a brindar una atención segura, humanizada y con calidad.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



1.2.3 Estructura Organizacional

El Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. cuenta con una estructura organizacional aprobada por la Junta Directiva, que si bien permite atender su propósito fundamental, dificulta el logro de los objetivos de la entidad, por cuanto se encuentra desactualizada ya que contempla servicios que no están prestando, las unidades funcionales no corresponde a la forma de operar actualmente el Hospital y las áreas que se ilustra no son suficiente, por tanto, no contribuye a la gestión por procesos.

La versión actual de la estructura orgánica funcional del Hospital, se comunica al personal a través de las jornadas de inducción y reinducción, además, se divulga a través de la página web en el link http://www.hegranjalerida.org/estructura_organica_funcional.html y mediante la cartelera de la Gerencia. Sin embargo, por estar desactualizada genera confusión sobre el funcionamiento del Hospital.

1.2.4 Indicadores de Gestión

Si bien se tienen establecidos los indicadores del Plan Estratégico, Plan de Gestión, Planes Operativos Anuales y los obligatorios de Ley que se deben reportar, en muchos de ellos no se tiene claro la periodicidad y responsable del reporte de datos y análisis de los resultados, por tanto, dificulta el cumplimiento del propósito fundamental de éstos como herramienta gerencial que permita la oportuna toma de decisiones las cuales se generan mediante el seguimiento del comportamiento o tendencia de éstos. Por tanto, se requiere analizar los indicadores con los que actualmente cuenta el Hospital, evaluando si cumple su finalidad, si es claro, práctico, confiable y útil, y establecer la batería de indicadores definitiva incluyendo los que mide la gestión de cada proceso, e iniciar el uso del mecanismo de administración y manejo de indicadores adquirido por el Hospital, de tal manera garantice accesibilidad y practicidad a todos los que intervienen en el seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora frente al resultado de los indicadores.

1.2.5 Políticas de Operación

El Hospital cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos Código: MANPP -02 aprobado el 31/12/2008 y Manual de Políticas de Operación Código: MANPO-G-01 aprobado e 11/06/2008, éstos no han sido actualizados según los cambios que se han presentado en la operación de los procesos, debe ser coherente con el actual mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos y políticas de operación de cada uno de ellos, así como las políticas institucionales. Debido a lo anterior, se genera confusión por la falta de coherencia entre el contenido de éstos manuales y los documentos aprobados en el SGC de cada proceso; en las caracterizaciones de los procesos en el ítem “POLÍTICAS DE OPERACIÓN” se registra “Ver Manual de Operación”, pero éste no ha sido debidamente aprobado, por tanto, no se tiene claro cuáles son las políticas de operación definitivas y el personal no las conoce, se requiere actualizar, adoptar y divulgar el Manual de operaciones o su equivalente, de tal manera se apliquen las políticas de operación y facilite la ejecución de los procesos y las actividades en general.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

El Hospital cuenta con una política institucional de riesgos, adoptada mediante Resolución 015 de 2015, la cual se detalla en el Manual para la Administración de Riesgos Código: MAN-GC-002, donde se definen lineamientos e instrumentos para la identificación, manejo y control de los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos; sin embargo, ésta metodología no se está aplicando plenamente de forma sistémica, por parte de los procesos; solo se evidencia el desarrollo de la etapa de identificación bajo el liderazgo de la oficina de Planeación y Calidad, los procesos no están gestionando sus riesgos, no tienen

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



claro sus mapas de riesgos por cuanto no se encuentra en su punto de uso, es decir, no se tiene disponible para su permanente consulta, se requiere el uso del mecanismo de administración de riesgo adquirido por el Hospital, con el fin de centralizar su manejo y sea accesible y práctico para los responsables e involucrados de este proceso.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Se ha realizado sensibilización al personal del Hospital sobre la cultura de autoevaluación de control y gestión, a través de jornadas de inducción y reinducción, informes de seguimiento, jornadas de asesoría y acompañamiento y en reuniones de comités internos (Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; Comité de Calidad).

Los procesos realizan en la práctica, autoevaluación de los controles pero de manera informal, es decir, no dejan registro de dicho ejercicio y las mejoras que se emprenden no se documentan como planes de mejora, por tanto, no se evidencia su contribución en el fortalecimiento del sistema control interno.

En cuanto a la autoevaluación de gestión, el Hospital realiza seguimiento a la gestión institucional pero aún se presenta debilidades en el uso de los indicadores de los procesos, en lo que respecta a la medición y análisis, dificultando el monitoreo del cumplimiento de los objetivos y metas tanto institucionales como de los procesos.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

La Oficina de Control interno del Hospital realiza seguimiento al Sistema de Control interno para determinar su efectividad, a través de evaluaciones cuatrimestrales y anuales que se realiza mediante una herramienta diseñada para tal fin, mediante auditorías internas e informes de seguimiento. Asimismo, viene realizando el Informe Pormenorizado de Control Interno, en cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y ha presentado oportunamente ante el DAFP el Informe Ejecutivo Anual.

Para la vigencia 2017 fue aprobado el Programa Anual de Auditoría el cual ha sido objeto de ajustes debidamente avalados por el Comité de Calidad y aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, actualmente se compone de 33 auditorías programadas y presenta un avance del 61% (20 auditorías ejecutadas); para el desarrollo de éstas, se cuenta con un procedimiento PRC-GC-001 el cual debe ser revisado y ajustado ya que no se está cumpliendo a cabalidad, además se debe fortalecer la formulación y ejecución de planes de mejoramiento frente a los informes de las auditorías internas, ya que en algunas veces no se documentan oportunamente y en otros casos se toman acciones pero no se formulan los respectivos planes dificultando evidenciar la mejora.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

El Hospital tiene definida una metodología para la formulación de Planes de Mejoramiento, documentada mediante el procedimiento “MEJORAMIENTO CONTINUO” Código PRC-GC-002, el cual se encuentra publicado en la red en control de documentos vigentes, para su consulta permanente, aunque esta herramienta presenta constante dificultades para su acceso.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



Se cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional frente a los incumplimientos de los estándares de acreditación que se documenta en el formato FOR-GC-009 y frente a las No Conformidades generadas por distintas fuentes en el formato FOR-GC-022, los cuales se encuentran publicado en la página web del Hospital en el link http://www.hegranjalerida.org/planes_y_proyectos.html y son objeto de seguimiento para determinar su cumplimiento y la efectividad de las estrategias planteadas y ejecutadas. No obstante, la formulación no es oportuna, es decir, no se realiza dentro de los términos establecidos en el procedimiento (15 días hábiles a partir de la entrega del informe final de auditoría interna) y de forma inmediata cuando se identifica una no conformidad por fuentes como autoevaluación, seguimiento a indicadores, necesidades, expectativas, quejas, reclamos, sugerencias, directrices de la alta dirección, entre otras; se observa planes de mejoramiento por auditorías internas y algunos informes de seguimiento pero no por otras fuentes, se requiere fortalecer la cultura de mejoramiento y sensibilizar sobre la importancia de documentar acciones frente a otras fuentes de mejora, de tal manera se convierta en un proceso cíclico.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información y Comunicación Externa

El Hospital cuenta con mecanismos para identificar la información externa como: buzón externo “Tu Voz”, ventanilla única, Oficina de Atención al Usuario (SIAU), teléfono, encuestas de satisfacción y Página Web; sin embargo en este último, no se publica y mantiene información actualizada, se debe realizar depuración de ésta, por cuanto contiene información obsoleta y desorganizada, lo cual no genera interés, promover su consulta y permanecer informada a las partes de interés, asimismo, no permite dar cumplimiento a los lineamientos de Gobierno en Línea.

La entidad no cuenta con lineamientos formalmente documentados para efectuar rendición de cuentas; sin embargo, en cada vigencia se formula el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, donde se establecen actividades en el componente “Rendición de Cuentas” abarcando los subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible, Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional; no obstante, se observa acciones orientadas básicamente a la audiencia pública en todas sus etapas, por tanto, se requiere incursionar en otros mecanismos que permita involucrar más grupos de interés y la ciudadanía en general, para evaluar los resultados de la gestión pública.

En cuanto a la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, el Hospital programa una al año, en la presente vigencia se realizó en el mes de marzo, de forma presencial y de manera virtual a través de la red social Facebook, dejando constancia de cada una de las etapas desarrolladas, ésta fue evaluada a través de la aplicación de encuestas a los asistentes y los resultados fueron publicados en la página web.

Información y Comunicación Interna

El Hospital cuenta con mecanismos para la administración de la información que se origina y procesa en su interior, a través de la ventanilla única quien administra la correspondencia y se encarga de su distribución, y el área de archivo que se encarga de la gestión documental en lo que respecta los registros e información que se genera en la operación de los procesos; sin embargo, se basa en lo físico y falta fortalecer el manejo del archivo digital; actualmente se presenta dificultad en el manejo del archivo físico por cuanto no se cuenta con espacio suficiente y la cantidad de archivo va en aumento por falta de aplicación de las Tablas de Retención Documental, las cuales fueron actualizadas y aprobadas por el Comité de Archivo del Hospital en el 2016 pero no han sido convalidadas por el archivo de la Gobernación, se encuentra en proceso de ajuste.

La información proveniente de las fuentes internas (guías, protocolos, manuales, informes, actas, actos

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



administrativos, etc) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos, en lo que respecta a documentos deben ser aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad para iniciar su aplicación, la Oficina de Planeación y Calidad es la encargada de controlar las versiones obsoletas y vigentes, pero se presenta dificultad en el acceso a éstos, se requiere poner en uso la herramienta adquirida para tal fin ya que se presentan continuos inconvenientes con el servidor que impide la consulta de esto, los cuales deben estar en su punto de uso; en cuanto a las actas que se generan al interior del Hospital, cada comité u oficina es responsable de su archivo, para ello en las TRD se tiene definida una serie; los actos administrativos (Acuerdos, Resoluciones, Circulares) independientemente de la oficina que lo genere o tema que trate, reposan en el archivo de la Gerencia para un mayor control de los originales.

El Hospital no tiene definida una política institucional y un plan de comunicaciones, aunque en el Manual de Políticas de Operación Código: MANPO-G-01 versión 01, se hace referencia al manejo de las comunicaciones, no ha sido actualizada según cambios en la administración de la misma.

La Alta Dirección comunica los objetivos del Hospital a través de la página web, jornadas de inducción y reinducción, carteleras, reuniones, entre otros, y los resultados de la gestión se socializa a los líderes de proceso que asisten a reuniones donde se revisa esta información, pero no se realiza despliegue para conocimiento de todo el personal, por tanto, se requiere establecer y aplicar mecanismos de comunicación interna que le permita mantener informados a los colaboradores del Hospital, sobre lo que se ha logrado y lo que falta por hacer para el cumplimiento de los objetivos de la organización, de esta manera involucrarlos y que se concientice en la importancia de ejecutar correctamente su labor para contribuir en el alcance de las metas propuestas.

Adicionalmente, se requiere fortalecer el uso de canales de comunicación internos que permita el flujo de información entre los procesos y niveles jerárquicos, por cuanto aún se evidencia informalidad en el intercambio de información.

Sistemas de Información y Comunicaciones

El Hospital cuenta con un mecanismo sistematizado para la captura, procesamiento, administración de la información, denominado SIHOS que integra en manejo asistencial y temas de apoyo (contabilidad, facturación y cartera, glosas, inventarios, nómina, presupuesto, tesorería), no abarca el manejo de correspondencia; sin embargo, aun presenta dificultades en su funcionalidad ya que algunos módulos requiere se adapte a los parámetros requeridos.

Además, cuenta con otros sistemas como: SISCAFE, el cual fue adquirido en razón a que el módulo contable del SIHOS no opera en una ambiente acorde a las exigencias del nuevo marco normativo, no obstante, se requiere que esté último se ponga en operación y culmine el proceso de adecuación, ya que no se puede contar con dos sistemas con la misma finalidad; COVIS, el cual no está cumpliendo con su propósito principal, para lo cual fue adquirido, la identificación de riesgos desde ingreso a las instalaciones del Hospital; KAWAK, el cual fue adquirido para la administración del Sistema de Gestión de Calidad del Hospital, en cuanto al módulo de planeación estratégica, control documental y manejo de riesgos pero no se ha puesto en operación de manera formal, para lo cual se requiere culminar el proceso de parametrización y cargue de información, orientar sobre su uso e iniciar operación de los módulos.

El Hospital cuenta con una oficina de atención al usuario (SIAU) que facilita el acceso a la información sobre los servicios que ofrece, brindando información y educación al paciente y su familia; además coordina el sistema de citas y el proceso de referencia y contra referencia de pacientes, educa al usuario y la familia sobre la enfermedad y su tratamiento, y gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



felicitaciones.

El Hospital cuenta con distintos mecanismos de consulta con grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio (buzón Tu voz, ventanilla única, SIAU, teléfono, redes sociales); no obstante, carece de la aplicación de instrumentos que permita abarcar otras partes como son los clientes directos (EPS, Entidades Territoriales, etc).

No se evidencia registros sobre la verificación de la funcionalidad de los canales de comunicación que utiliza el Hospital, que permita identificar su efectividad y se tomen decisiones al respecto. Además, falta fortalecer los mecanismos de verificación previa de la información que se reporta a los diferentes sistemas gubernamentales.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la evaluación realizada al Sistema de Control Interno del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. con corte a 11 de noviembre de 2017, se cumple aceptablemente según herramienta diseñada por el Hospital, al realizar la conversión a la metodología del Departamento de la Función Pública se consideraría en un nivel de madurez intermedio.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Se recomienda continuar aplicando las buenas prácticas y estrategias que han permitido dar cumplimiento a los elementos y tomar acciones frente a las debilidades identificada y detalladas en el presente informe, con el fin de garantizar la efectividad del Sistema de Control Interno a través de la gestión continua y sistemática de todos sus componentes.

MAGDA YURANY TRILLERAS YARA
Jefe Oficina de Control Interno HEGI E.S.E. Lérica Tolima

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”