



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO

### INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2013

**Radicado No:**

#### Subsistema de Control Estratégico

#### Avances

#### AMBIENTE DE CONTROL

##### Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

El elemento de Acuerdos, Compromisos o protocolos éticos, en donde se evidencia el estándar de conducta de la Entidad se manifiesta a través del código de ética y buen Gobierno, el cual se actualizó de acuerdo a la Plataforma estratégica actual y se adicionaron políticas de operación los cuales permiten la utilización adecuada de los recursos, falta socialización.

Se cuenta con la caracterización de 18 procesos, actualización del mapa de procesos así como de guías, protocolos y manuales que fueron consolidados en un solo archivo y que se generó para los líderes de proceso.

El Nomograma se encuentra en proceso de actualización, en el cual se va a contar con las normas aplicables a la entidad para adoptarlas e implementarlas al Hospital Regional de Sogamoso ESE.

##### Desarrollo del Talento Humano

Cuenta con programas de capacitación y plan de capacitaciones debidamente aprobado. Durante la vigencia 2013, se realizaron capacitaciones al personal asistencial y administrativo en temas como: Humanización del servicio, Manejo de residuos hospitalarios, Seguridad del paciente, se contó con la colaboración del SENA para la certificación de 80 funcionarios y colaboradores en la norma 230101015 Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con el portafolio de servicios institucional y normatividad en salud vigentes, se certificaron 100 funcionarios en ciudadano digital, régimen disciplinario así como en normas

Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014



Hospital Regional de Sogamoso  
**Empresa Social del Estado**  
**Control Interno**



de convivencia y creación del comité de convivencia laboral.

Se realizó de manera mensual el proceso de inducción a personal nuevo, contando con la participación de las diferentes áreas de la Institución.

### **Estilo de Dirección**

En cumplimiento con las normas de habilitación se adelantaron obras de mejora y mantenimiento a las distintas áreas del Hospital, logrando mejorar la dotación de hotelería de todos los pisos. Así mismo para atender la programación de urgencias del hospital.

El HRS cuenta con el programa de Salud ocupacional el cual consiste en la planeación, organización, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores.

Se cuenta con el 100% de de la señalización y demarcación de áreas, rutas de evacuación, así como los puntos de encuentro y los elementos para el control de incendios.

Se realizan capacitaciones a funcionarios y colaboradores con el fin de obtener una respuesta oportuna y efectiva en caso de presentarse cualquier accidente o siniestro, dentro o fuera de la institución.

Se realizaron actividades como: Exámenes de Salud Ocupacional, entrenamiento específico para Brigadistas, exámenes de optometría, exámenes osteomuscular, inspección de áreas de trabajo, intervención en manejo de estrés laboral.

El estilo de dirección referente al MECI, fue ejecutado en el comité de coordinación de control Interno, realizando diez (10) reuniones en la vigencia 2013.

Se cumple con el comité de gerencia de manera permanente, lo que ha permitido la toma de decisiones y acciones inmediatas para el mejoramiento institucional.

Se ha fortalecido la atención y participación ciudadana, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, así como en el seguimiento a las PQRS interpuestas por los clientes internos y externos.

<b>Diligenciado por:</b>	<b>BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



Se van actualizando los procedimientos por medio de actas del comité de coordinación de control interno, así como la definición de políticas institucionales.

Se publican los indicadores de producción y calidad de los servicios de salud.

Se realizaron reuniones periódicas del comité de Direccionamiento estratégico.

Se fomenta la cultura de autocontrol desde la inducción al personal nuevo y se realizan folletos y boletines informativos para el cliente interno.

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Plan de Gestión 2012-2016 fue socializado a través de los medios de comunicación interna y externa, así como en la página web institucional.

La entidad ha reforzado y actualizado el desarrollo del modelo de operaciones por procesos

Cuenta Indicadores de Gestión, Indicadores Asistenciales, Indicadores Administrativos.

En cuanto al tema de ACREDITACIÓN, se tuvo en cuenta la entrada en vigencia de la Resolución No. 123 de 2012 y su Anexo Técnico "Manual de Acreditación en Salud, Ambulatorio y Hospitalario" ( Versión 003 -2011, 89 folios). El Hospital definió su aplicación y para ello durante la vigencia 2012 desarrolló procesos de resocialización con las diferentes áreas, para su respectiva adaptación; siendo necesario la revisión y ajuste de procesos Asistenciales (Guías, protocolos, procedimientos, otros), por medio de las reuniones adelantadas en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

En el 2013 se dio avances en las fases básicas de la Estrategia Gobierno en Línea y del Sistema de Seguridad en la Información. Por otra parte se crearon por cumplimiento normativo y por ajuste a los diferentes procesos los siguientes Comités Institucionales: Comité de Cartera, Comité de Convivencia Laboral.

### Dificultades

#### AMBIENTE DE CONTROL

No se ha realizado la evaluación del desempeño de los funcionarios públicos y

Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



trabajadores oficiales del Hospital.

La Oficina de Talento Humano por medio del Área de Bienestar y Capacitación adelantó las formaciones establecidas en el Plan de Capacitación, es de anotar que no se ha programado actividades de reinducción a los funcionarios y colaboradores del Hospital.

Persisten dificultades aunque en menor grado, en el empoderamiento de los servidores de las herramientas (mapas de riesgos, controles, indicadores, planes de mejoramiento) a fin de cumplir con los propósitos administrativos y de gobierno.

No se cuenta con un Manual de procesos y procedimientos aprobado por acto administrativo.

**Se debe fortalecer:**

a) Aunque se tienen identificadas algunas matrices de riesgo falta la socialización e implementación dentro de la Entidad.

**Subsistema de Control de Gestión**

**Avances**

Como medida de control se adelantó la verificación física de los bienes que se encuentran en uso en de la Entidad y se realiza entrega de los bienes al personal de diferentes dependencias.

La Administración ha concentrando sus esfuerzos en brindar un servicio a la comunidad hospitalaria en forma más humanizada, con calidez y calidad.

Se tiene en desarrollo la utilización de la página web institucional como canal de comunicación, tramites y servicios en línea, donde se encuentra un listado de trámites y servicios en formato (.pdf), Formatos establecidos por el departamento administrativo de la función pública DAFP con el propósito de utilizar el mismo lenguaje y unificar los términos que se manejan en la racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo y así facilitar a nuestros usuarios información oportuna para dar respuesta a sus solicitudes.

Participación institucional en programas radiales de interés para la comunidad, realizado todos los días martes de 7:30 a 8:00 a.m. en la emisora local, contamos con pautas publicitarias en otros medios.

Cumplimiento a la ejecución del Cronogramas de Comités Institucionales vigencia

Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



2013, los cuales se realizan los terceros jueves de cada mes contando con la participación del personal administrativo y asistencial, son en su orden: Comité de calidad y seguridad del paciente, comité de farmacia, comité historias clínicas, transfusiones, infecciones y COVE institucional.

Se realizaron mesas de trabajo con los líderes de proceso para la identificación y valoración de riesgos asociados a su proceso.

Los boletines son enviados a través de correos electrónicos institucionales, se publican en la INTRANET y WEB institucional, el historial de las publicaciones se puede verificar en el link MECI.

Diseño y socialización de acciones para Implementación de la Política de cero papel en el HRS al 50% del personal de la ESE.

### COMPONENTE DE INFORMACION

Se cuenta con los mecanismos para recibir las sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas, reclamos y felicitaciones por parte de la ciudadanía. Así mismo se realiza el análisis dicha información a través de la Oficina de Atención al Usuario y comités Institucionales, generando una información transversal hacia los servicios que la generan para que el líder del área conozca dicha información y genere acciones de mejora.

La entidad en conjunto con la Oficina de Control Interno gestionó a través de la ESAP el seminario de Seguimiento a la implementación del MECI, con la finalidad de actualizarse en la normatividad vigente.

### COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA:

Teniendo en cuenta las necesidades y sugerencias de los usuarios (pacientes), se han ajustado y aplicado los nuevos formatos de medición (encuestas y otros) de la satisfacción, insatisfacción y percepción de los servicios ofertados por El Hospital.

Los procesos judiciales fueron contestados dentro de los términos legales (incluida las tutelas), de acuerdo a los reportes de la Oficina Jurídica.

La Administración logró dar solución en forma oportuna a los requerimientos y soportes necesarios de los trámites de habilitación de los nuevos servicios.

Se ha desarrollado el plan de comunicaciones, así como la utilización de

Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014



Hospital Regional de Sogamoso  
**Empresa Social del Estado**  
**Control Interno**



programas radiales, carteleras, página web, volante, y periódicos regionales, para informar a la comunidad en general sobre nuevos servicios, brigadas, e información de interés general.

Se dio cumplimiento a la publicación del Plan de Gestión Institucional, con sus respectivos indicadores, y planes de acción.

En cuanto a los derechos de petición, se dió respuesta al 100% de los mismos en los tiempos establecidos.

La Oficina de Atención al Usuario ha contado con las herramientas básicas para la operatividad del SIAU.

Existen los respectivos controles para la comunicación verbal y escrita. Se da estricto cumplimiento a los informes requeridos por los diferentes entes de control y vigilancia.

### Dificultades

La entidad presenta dificultades en la aplicación de medidas preventivas y correctivas en materia de prestación de los servicios de salud, particularmente en evitar los riesgos asociados con el registro en las historias clínicas, el control sobre medicamentos aplicados, sobre facturación de algunos procedimientos, entre otros los cuales originan observaciones y glosas innecesarias, esto se presenta debido a la falta de interfaz entre sistemas (software) con los que cuenta la Entidad.

Falta mejorar la adherencia y divulgación a las políticas de operación por procesos que están adoptadas por la entidad.

En la ESE se debe fortalecer la implementación de la Ley anti trámites y Gobierno en línea. Adicionalmente se debe trabajar en el mejoramiento de los elementos de comunicación informativa, comunicación organizacional y canales de comunicación.

Fortalecer el uso de la página web para publicación de documentos propios del hospital.

Utilización de la TRD y capacitación a todo el personal del HRS en temas de archivo y gestión documental.

<b>Diligenciado por:</b>	<b>BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



Los sistemas de información no satisfacen las necesidades de la totalidad de las dependencias.

Falta la consolidación de un listado maestro de documentos y formatos de los procesos para ser objeto de socialización.

**Se debe fortalecer:**

En la implementación del Software de Historias Clínicas, con el diseño de aplicativos informáticos conexos necesarios para el mejoramiento de procesos de información institucional.

Se hace necesario diseñar estrategias (diferentes a las quejas y buzones) que permitan la realimentación del cliente interno (usuarios) para contribuir a la mejora de los procesos del Hospital.

**Subsistema de Control de Evaluación**  
**Avances**

La Oficina de Control Interno realizó sensibilizaciones relacionadas con la cultura del Autocontrol, Sistema Integrado de Gestión y MECI

Se realizó un plan de auditorías, aprobado por el Comité de Control Interno, el cual se llevó a cabo en su totalidad.

Se realizaron auditorías a la gestión por procesos, lideradas por parte de la oficina de Control Interno con el apoyo del Área de Garantía de la Calidad, y la Oficina de Planeación, donde se ha hecho un diagnóstico sobre el conocimiento y preparación para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Se hizo autoevaluación trimestral de los POA`s, por parte de los líderes de los procesos, presentando su avance a la oficina de planeación.

**COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN:**

Los líderes de apoyo al Sistema de Control Interno, así como los líderes de

Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014



Hospital Regional de Sogamoso  
**Empresa Social del Estado**  
**Control Interno**



proceso, cuentan con los instrumentos que permiten aplicación de controles, mecanismos de verificación y medición; sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora, sin embargo se hace necesario su fortalecimiento, específicamente en temas como los indicadores, planes de acción, e identificación y manejo de riesgos.

Es política Gerencial y del Comité coordinador de control interno implementar todas la herramientas e instrumentos de control necesarios para que el sistema como tal pueda navegar con facilidad y así lograr el cumplimiento de los objetivos, actividades, estrategias y metas, establecidos en el Plan de Gestión Gerencial, columna vertebral de la administración de la Institución.

**COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE:**

El control independiente se realizó con base en la programación anual de auditorías aprobado por la Administración, en la cual se incluyeron las respectivas auditorías de Control Interno y las de Calidad; trabajando en armonización del MECI-CALIDAD. Los resultados de las evaluaciones, seguimientos, auditorías, y tareas encomendadas de contribuyendo de esta forma a mejorar los procesos y contrarrestar las debilidades presentadas, mitigación de riesgos y para una mejora continua de la gestión.

El ejercicio de la funciones de Control Interno se ha realizado en forma dinámica, participativa (como invitado) al interior de los comités establecidos institucionalmente.

La Oficina de Control Interno, ha cumplido con los informes pormenorizados de control interno (Art. 9 Ley 1474 de 2011), dándolos a conocer a la Gerencia y siendo publicados en el web site del Hospital.

Las auditorías realizadas, los controles, los seguimientos a los procesos son dados a conocer en forma oficial a la Gerencia y a los respectivos líderes de los procesos.

En cuanto al control interno contable se ha podido ajustar procesos del área financiera para mejorar la calidad y oportunidad de la información, aportando comunicaciones internas, y socialización de normatividad vigente con aplicación en la entidad.

**Dificultades**

<b>Diligenciado por:</b>	<b>BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
**Empresa Social del Estado**  
**Control Interno**



Se hace necesario seguir reforzando a los servidores públicos los conceptos y aplicación del autocontrol en el desarrollo de sus actividades.

Se debe seguir haciendo el ejercicio de los planes de mejoramiento individual como producto de las evaluaciones de desempeño laboral a los servidores públicos de carrera administrativa, para optimizar los procesos a cargo y en mejora del ambiente laboral.

Se debe continuar con las capacitaciones al personal en los temas de atención al ciudadano y buen trato a los usuarios.

Es necesario que todo plan de mejora se realice en los formatos establecidos institucionalmente con copia a la Oficina de Control Interno y la Oficina de Calidad, según los procesos a retroalimentar.

### Estado general del Sistema de Control Interno

En la Evaluación al Sistema de Control Interno para la vigencia anterior la ESE obtuvo la implementación de los diferentes subsistemas, componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, en el seguimiento y control que se realiza desde las oficinas de Revisoria Fiscal, Calidad, Control Interno, comités y reuniones y otras actividades programadas

Con la Evaluación del Sistema de Control Interno y el seguimiento periódico a la implementación del MECI se ha asesorado y orientado a las diferentes áreas, procesos y servicios hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas y la contribución de estos a los fines esenciales del Hospital propiciando el mejoramiento continuo de la Entidad y el bienestar y satisfacción de los Usuarios en los servicios prestados.

### Recomendaciones

Continuar el ajuste a los procedimientos, socialización, implementación y seguimiento. Diseñar e implementar un mecanismo de evaluación que incluya a todo el personal que labora en la E.S.E. independiente del tipo de vinculación, articular en su totalidad las metas del Plan de Acción Anual con la Evaluación de Desempeño Laboral y este a su vez, con el Plan Institucional de Capacitación.

<b>Diligenciado por:</b>	<b>BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



Hacer seguimiento al mapa de riesgos de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Dar continuidad a la construcción e implementación del sistema de indicadores, fortalecer aún más la gestión de los líderes SIG, generar espacios que favorezcan la interacción de procesos y por ende, la toma de decisiones efectiva. Implementar en su totalidad el sistema de información, con las acciones de mantenimiento y la implementación del Sistema de seguridad de la información. Hacer seguimiento y evaluación al Plan de mejoramiento Institucional. Implementar herramientas y demás mecanismos que fomenten el autocontrol.

Mejorar o Actualizar el cambio del software administrativo y el asistencial

Establecer instrumentos de medición y mejoramiento de las comunicaciones con los usuarios externos.

Consolidar los planes de mejoramiento que se suscriben en la entidad producto de las auditorías Internas y Externas realizadas a la misma, como insumo para el fortalecimiento del plan de mejoramiento Institucional.

Mejorar la oportunidad en la elaboración de los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorias de seguimiento realizadas acorde al cronograma institucional y el cierre de los ciclos.

Revisar y mejorar continuamente cada elemento del MECI con las evidencias respectivas de acuerdo a las necesidades y a la dinámica propia de la Entidad.

Mejorar el enfoque y la implementación del sistema de riesgos institucional

Fortalecer la implementación de la Ley Anti tramites y de Gobierno en línea

Fortalecer la evaluación de desempeño por competencias y los planes de mejora individual

**BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS**

**Asesora de Control Interno**

<b>Diligenciado por:</b>	<b>BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/02/2014</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
**Empresa Social del Estado**  
Control Interno



Diligenciado por:	BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS	Fecha:	17/02/2014
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ	Fecha:	17/02/2014