

# **E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE EN INTERVENCIÓN**

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

### **INFORME DE GESTIÓN**

**VIGENCIA 2012**

## MISIÓN

“ Somos una Empresa Social del estado renovada, encargada de prestar servicios de Salud especializados de baja y mediana complejidad, dirigidos a la comunidad del Guaviare y demás regiones del sur oriente Colombiano, con criterio de humanización y respeto a la dignidad del paciente y su familia, contamos con talento humano competente, tecnología adecuada y costo efectiva para garantizar los mejores estándares de calidad, contribuimos en la formación académica para el sector salud con excelencia, ética y eficiencia.”.

## VISIÓN

Para el año 2015 el Hospital San José del Guaviare será una empresa social del estado acreditada, mejorará su posición como empresa líder en la prestación de servicios de salud de mediana complejidad, siendo reconocida como la mejor opción para clientes internos y externos. Seremos la mejor empresa social del estado del sur oriente colombiano”.

## VALORES CORPORATIVOS

**Calidad:** prestamos servicios de salud accesibles, oportunos, pertinentes, seguros y continuos, garantizando la equidad y calidez para satisfacer las necesidades del usuario y su familia.

**Solidaridad:** respondemos con acciones eficaces ante necesidades que demanden ayuda y apoyo en el marco de nuestra misión.

**Respeto:** garantizamos a todas las personas un trato digno, cordial y sin discriminación alguna, correspondemos a la confianza que en nosotros se ha depositado para cumplir adecuadamente nuestra misión y la función social del Hospital.

**Honestidad:** nos caracterizamos por una conducta integra, ética y transparente, que propende por el bienestar social sobre poniendo el interés general al particular.

**Responsabilidad:** asumimos el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en cada una de nuestras actuaciones y las consecuencias que de ello se derivan.

**Competitividad:** adaptaremos la empresa a los retos y exigencias del mercado, mediante el mejoramiento y evaluación continua de los procesos y recursos institucionales.

---

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Constitución Política de Colombia de 1991 incorporó el concepto de Control interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública. Del mismo modo, por su parte, la ley 87 de 1993 estableció normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

La Oficina de Control Interno de gestión en cumplimiento de los mandatos Constitucionales y legales vigentes, ha venido desarrollando la evaluación del conjunto de sistemas, métodos procedimientos de control, que la entidad tiene al interior de sus estructuras funcionales y operativas, con el fin de lograr que se cumplan los objetivos que garanticen la efectividad de los principios establecidos para la función pública.

El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

**Subsistema de Control Estratégico:** agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios metas y políticas.

**Subsistemas de Control de Gestión:** reúne e interrelaciona los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión, planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.

**Subsistema de Control de Evaluación:** agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación. Este enfoque concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad y le permite estar siempre atenta a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la ciudadanía, garantiza la coordinación de las acciones, y la fluidez de la información y comunicación, y anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el que hacer institucional.

Por eso, ante todo, la función de las oficinas de Control Interno debe ser considerada como un proceso retro alimentador y de mejoramiento continuo para la gerencia pública.

Durante la vigencia 2012, la oficina de control interno realizó las siguientes actividades así:

### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Brindó apoyo y acompañamiento en el proceso de formulación del Plan de Acción y Mejoramiento Institucional vigencia 2012; el cual fue elaborado con participación activa de cada jefe de área, teniendo en cuenta los lineamientos establecido en la Resolución Ejecutiva N° 378 del 28 de octubre de 2011 y los componentes de la Circular única emitida por la Supersalud; recepcionó y consolidó los avances presentando por cada jefe de área, los cuales sirvieron de insumos para realizar seguimiento de manera mensual al Plan Acción y formulación del Informe de Gestión. La entidad presentó de manera mensual las evaluaciones del Plan de Acción e Informe de Gestión ante la SuperSalud.

Teniendo en cuenta el proceso de inducción que se lleva a cabo al interior de la Institución; la oficina de Control Interno hizo entrega del Código de Ética a los funcionarios que ingresaron nuevos a la entidad, haciendo énfasis en el cumplimiento de los diferentes valores institucionales.

Se realizó evaluación a los Planes de Acción vigencia 2011 de las áreas de las de Consulta Externa, Sistemas, Tesorería, Contabilidad, Facturación, trabajo social, Terapia Respiratoria, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Epidemiología, Cirugía, Auditoría Médica, Rayos X.

Planes de Acción vigencia 2012: Consulta Externa, Sistema, Facturación.

### **FORTALECIMIENTO, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Se elaboró y se envió a los diferentes entes de Control el Informe Ejecutivo Anual sobre el Sistema de Control Interno Mecé vigencia 2011; el informe se compone de los siguientes elementos tales:

- ✓ Avances y dificultades en la implementación de cada uno de los Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno, de acuerdo a los resultados que generados en la encuesta de Autoevaluación y evaluación independiente.

- ✓ Estado general del Sistema de Control Interno.
- ✓ Recomendaciones realizadas por la oficina de Control Interno con el fin de alcanzar la implementación total y el mejoramiento del Modelo.

Se elaboró y se publicó en la página web de la Gobernación del Guaviare y la E.S.E Red de Servicios de Salud el segundo, tercer y cuarto informe pormenorizado del Sistema de Control en atención a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

Destacando como avances del sistema los siguientes componentes así:

1. El día 18 de mayo de 2012, se realizó por parte de la Oficina de control Interno capacitación a todos los trabajadores de la entidad, sobre el Modelo Estándar de Control Interno y cultura de Autocontrol, igualmente se brinda esta capacitación en el proceso de inducción a los funcionarios que ingresan nuevo.
2. Se fijó en carteleras y en los diferentes servicios mensajes alusivos a Control Interno y cultura de autocontrol.
3. Entrega del Código de Ética a los funcionarios que ingresaron nuevos a la entidad (proceso de inducción).
4. La entidad se encuentra en proceso de actualización del Mapa de procesos y procedimientos bajo la coordinación de la Asesora de Calidad.
5. Aplicación de encuestas en las diferentes áreas sobre Autoevaluación de Control.
6. Realización de autoevaluación en algunas áreas de la entidad.
7. Formulación de Planes de Mejoramiento por procesos.
8. La entidad se encuentra en Proceso de Actualización de las Tablas de Retención Documental.

## **AUDITORIAS INTERNAS**

Durante la vigencia 2012, se realizaron auditorias en algunas áreas y procesos de las cuales se pueden mencionar los siguientes: Sistemas, Mantenimiento, tesorería, Talento Humano, suministro, farmacia, proceso de facturación, seguimiento a llamadas de líneas telefónicas, seguimiento al proceso de elaboración de contratos entre otros; los resultados de los informes fueron presentado en las diferentes áreas, con el fin de subsanar las deficiencias encontradas. Es importante aclarar que no se pudo cumplir a cabalidad con el programa anual de auditoría, teniendo en cuenta que la oficina cuenta con un solo profesional para ejercer esta labor.

## **PLANES DE MEJORAMIENTOS**

Se realizó seguimiento y evaluación a los Planes de Mejoramientos formulados con la Contraloría Departamental del Guaviare, en apoyo y coordinación con los diferentes responsable de los procesos; así: Planes de Mejoramiento finanzas 2010, denuncias D-95-11-027, D-95-11-19, Auditorias vigencia 2009-2010 y finanzas 2011.

## **COORDINACIÓN DE INFORMES PRESENTADO A LOS ENTE EXTERNO DE CONTROL.**

Se coordinó los diferentes informes que la entidad debe presentar a los entes externos de control tales como: Supersalud y Contraloría Departamental del Guaviare.

Igualmente se brindó acompañamiento en las visitas que realizaron los entes de control a la entidad.

## **CAPACITACIÓN Y FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL**

Se presentó a la gerencia informes sobre capacitación que brindaron algunos jefes de áreas a todos los funcionarios de la entidad; las cuales estaban dirigidas a mejorar los diferentes procesos en la institución así:

<b>Fecha de Capacitación</b>	<b>Tema</b>	<b>Moderador</b>
17 de marzo de 2012	Subfacturación y glosas 2011	Auditor Médico
24 de marzo de 2012	Procesos y Procedimientos	Grupo Asesor de Calidad
14 de abril de 2012	Normas de bioseguridad, reporte de accidentes de trabajo, Plan de Emergencias y Manejo de residuo hospitalarios y similares	COPASO

**CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

<b>Fecha de Capacitación</b>	<b>Tema</b>	<b>Moderador</b>
21 y 27 de abril de 2012	Ley 1438 de 2011	Auditor Médico
04 de mayo de 2012	Comunicación Asertiva	Moderador externo. Coordinación área de talento humano.
04 de mayo de 2012	Actualización en normatividad en Salud.	Auditor médico y Cartera.
18 de mayo de 2012	Modelo Estándar de Control Interno y cultura de Autocontrol.	Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.
08 de junio de 2012	Socialización de formatos y Procedimientos.	Asesor de Calidad.
14 de junio de 2012	Control Interno Contable	Moderador Externo Coordinación área de contabilidad.
22 de junio de 2012	Régimen Disciplinario ley 734 de 2002, acoso laboral ley 101/2006	Asesor Oficina de Control Interno Disciplinario.
13 de julio de 2012	Efectos o alcances del estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011.	Asesora Jurídica
10 de agosto de 2012	Riesgos laborales, evaluación del desempeño laboral y circular n°005/2012 emitida por la Comisión Nacional de Servicio Civil.	Jefe área de Talento Humano.

**ARQUEO DE CAJA**

Se realizó arqueo de cajas menores, al igual que a los facturadores de los servicios de Urgencia, consulta externa, farmacia, hospitalizado, Rayos X, en donde se pudo evidenciar que el dinero se encontró de manera completa de acuerdo a los soportes entregados dentro del proceso auditado.

**PRESENTACION DE INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN A LOS ENTES EXTERNO**

Se presentó de manera oportuna los siguientes informes así:

1. Informe Ejecutivo Anual sobre el Sistema de Control Interno
2. Informe Control Interno Contable a través del aplicativo CHIP de la Contaduría General de la Nación.
3. Informe sobre verificación, recomendación, seguimiento y resultado sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de Autor sobre software.

4. Elaboración, presentación y Publicación del segundo, tercer y cuarto Informe Pormenorizado sobre el sistema de Control Interno, de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

### **PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE COMITÉS**

Durante la vigencia 2012, se participó en los diferentes comités así:

1. Comité Gerencial
2. Comité de Coordinación de Control Interno y grupo Directivo Mecí.
3. Comité Grupo Operativo Mecí.
4. Comité de quejas, reclamos, subgerencias y felicitaciones del cliente interno.
5. Comité de Calidad.
6. Comité de Sostenibilidad Contable.
7. Comité de costo.
8. Comité de Archivo.
9. Comisión de Personal en el mes de diciembre de 2012.

### **INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES CLIENTE EXTERNOS**

Las diferentes quejas, reclamos y felicitaciones que se encuentran en los diferentes buzones se dan lecturas y se analizan en el comité, las cuales se direccionan a cada jefe de áreas para su respectiva contestación de acuerdo a las competencias de cada uno de ellos, existiendo en algunas ocasiones demora en las respuestas. A continuación se describen el consolidado de quejas vigencia 2012.

FECHA	No ACTA	TOTAL FORMATOS	TOTAL FELICITACIONES	FORMATOS SIN INFORMACIÓN	TOTAL QUEJAS	TOTAL CON RESPUESTAS	TOTAL PENDIENTE X RESPUESTA	% FELICITACIONES
FEBRERO 22-2012	1	38	12	4	22	19	3	31.6
MARZO 26-2012	2	20	9	0	11	7	4	45.0
ABRIL 26-2012	3	14	4	0	10	5	5	28.6
JUNIO 4 DE 2012	4	33	17	1	15	6	9	51.5
JUNIO 21 DE 2012	5	24	13	0	11	8	3	54.2
JULIO 18 DE 2012	6	36	21	0	15	14	1	58.3
AGOSTO 15 DE 2012	7	43	25	1	17	13	4	58.1
SEPTIEMBRE 05 DE 2012	8	35	23	4	8	4	4	65.7
OCTUBRE 16 DE 2012	9	54	35	2	17	14	3	64.8

**CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

FECHA	No ACTA	TOTAL FORMATOS	TOTAL FELICITACIONES	FORMATOS SIN INFORMACIÓN	TOTAL QUEJAS	TOTAL CON RESPUESTAS	TOTAL PENDIENTE X RESPUESTA	% FELICITACIONES
NOVIEMBRE 20 DE 2012	10	21	4	3	14	6	8	19.0
DICIEMBRE 11 DE 2012	11	31	23	5	3	0	3	74.2
	TOTALES	349	186	20	143	96	47	53.3

Fuente: Oficina Atención al Usuario

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES CLIENTE EXTERNOS**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2012, la entidad implementó los buzones de quejas, reclamos, felicitaciones y subgerencia del cliente interno; con el fin de hacer seguimiento a las conductas de los diferentes trabajadores de la entidad; en la actualidad se cuenta con 5 buzones, los cuales están ubicados en diferentes lugares así: Pasillo de la oficina de Control Interno de Gestión, Química farmacéutica, UMI, Auditoria Médica y Lavandería, Por decisión del Comité Gerencial la Asesora de Control Interno de Gestión y la Jefe del área de Talento humano, le dan apertura a los buzones y las quejas se direccionan para sus respectivo tramites dependiendo de la competencia a la Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud y Subgerencia Adtiva y financiera.

**INFORME DE AUSTERIDAD EN LA GASTO PÚBLICO**

Se elaboró el informe de Austeridad en el gasto público, teniendo encuesta los siguientes conceptos así: Administración de Personal y contratación de servicios personales, impresos, Asignación y Uso de Vehículos, Mantenimiento de Inmuebles y mejoras, Asignación, uso de teléfonos celulares y compra de Medicamentos.

Atentamente,

**YESSICA MURILLO PALACIOS**

Oficina de Control Interno de Gestión