# INFORME CUATRIMESTRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## 3° CUATRIMESTRE VIGENCIA 2016

## (Septiembre a Diciembre de 2016)

## ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD

# INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
# ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

## INTRODUCCION

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad en cumplimiento de lo dispuesto en al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe pormenorizado del 3°cuatrimestre de la vigencia 2016, del estado de control interno de la Entidad, basándose en tres puntos centrales: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento y el eje transversal de Información y Comunicación, acorde con la estructura del modelo estándar de control interno MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014).

A continuación presentaremos los avances que se han dado en la Institución con respecto a dicho sistema, y analizando los diferentes módulos de control, terminando con un análisis general del Sistema de Control Interno y dejando las recomendaciones necesarias para el correcto funcionamiento de este.

## COMPONENTE TALENTO HUMANO:

De acuerdo a lo desarrollado en el tercer cuatrimestre 2016, la oficina de talento humano realizó 14 capacitaciones y se ejecutaron 6 equivalente al 43%, las cuales se relacionan a continuación:

| CAPACITACIONES MAYO- AGOSTO | | |
|---|---|---|
| **Item** | **Capacitación** | **Estado** |
| 1 | manuales de procesos y guias de atención de hipertensión arterial y diabéticos | Ejecutada |
| 2 | Guías de atención de consulta externa y proceso de referencia y contra referencia | Aplazada |
| 3 | AIEPI clínico y comunicatorio | Ejecutada |
| 4 | Proceso de referencia y contra referencia en el servicio de urgencias | Aplazada |
| 5 | Código rojo y complicaciones del embarazo | Ejecutada |
| 6 | Decreto 3039 de 2007 SALUD PUBLICA | Aplazada |
| 7 | Soporte vital básico y avanzado | Aplazada |
| 8 | Guías de atención de consulta externa | Aplazada |
| 9 | Guías de atención y proceso de referencia y contra referencia en el servicio de nutrición | Aplazada |
| 10 | Guías de atención y sistema de referencia y contra referencia de hipertensión y diabetes | Ejecutada |
| 11 | Humanización de servicios de salud | Aplazada |

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

| | | |
|---|---|---|
| 12 | Modelo de atención a VVS, Protocolo IVE | Ejecutada |
| 13 | Seguridad del paciente | Ejecutada |
| 14 | Excel avanzado | Aplazada |

Se realizaron nueve (9) inducciones a personal contratista que ingresó por primera vez a la institución. Así mismo, a través del plan de bienestar se realizaron actividades en la semana de salud ocupacional.

De igual manera, en el mes de noviembre se realizó elecciones de representantes ante el comité de bienestar social.

Aún se encuentra pendiente la socialización de las actualizaciones al manual de funciones realizadas en el cuatrimestre anterior.

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

Para verificar el cumplimiento de la planeación estratégica debemos remitirnos a los planes operativos anuales, en los cuales se sintetizan las actividades planeadas por vigencia para el cumplimiento o consecución de las metas y objetivos a alcanzar en el cuatrienio de la administración.

A continuación, mostramos el cumplimiento de las metas institucionales por procesos en el tercer cuatrimestre del año 2016:

| UNIDAD | ACTIVIDADES PROGRAMADAS SEP-DIC 2016 | ACTIVIDADES EJECUTADAS SEP-DIC 2016 | % DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| CONTROL INTERNO | 4 | 4 | 100% |
| FINACIERA | 95 | 90 | 95% |
| SIAU | 40 | 34 | 85% |
| APS | 116 | 98 | 84% |
| TIC | 11 | 9 | 82% |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | 8 | 80% |
| PLANEACIÓN | 24 | 18 | 75% |
| SERVICIOS ASISTENCIALES | 44 | 30 | 68% |
| JURÍDICA | 5 | 3 | 60% |
| AUDITORIA | 81 | 47 | 58% |
| ALMACEN | 12 | 6 | 50% |
| ADMINISTRATIVA | 16 | 8 | 50% |
| **TOTAL** | **458** | **355** | **74%** |

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Como se puede observar en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2016, hubo un cumplimiento del 74% de las actividades proyectadas, de 458 actividades proyectadas se cumplieron 355.

El porcentaje de cumplimiento de los programas y proyectos para el tercer cuatrimestre de la presente vigencia se puede observar a continuación:

| PROGRAMAS/PROYECTOS | CUATRIMESTRE SEP-DIC |
|---|---|
| **Programa de Atención primaria en salud y prestación integral de servicios(P-APSS)** | **86%** |
| (P-APSS) Proyecto de innovación en la prestación de servicios de salud | 85% |
| (P-APSS)Proyecto de humanización del servicio | 86% |
| (P-APSS)Proyecto cumplimiento de actividades de Protección específica y Detección temprana | 86% |
| **Programa de innovación y mejoramiento Administrativo (P-IMA)** | **81%** |
| (P-IMA) de reingeniería institucional | 76% |
| (P-IMA) Proyecto de un sistema de información y comunicación eficaz | 80% |
| (P-IMA)Proyecto optimización y desarrollo del recurso humano | 86% |
| **Programa de Maternidad Segura (P-MS)** | **86%** |
| (P-MS)Proyecto atención integral de la gestante con alto riesgo obstétrico | 86% |
| (P-MS)Proyecto Bloque de Búsqueda | 85% |
| **Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero (P-SFF)** | **85%** |
| (P-SFF)Proyecto de gestión de la optimización financiera | 85% |
| **Programa Hospital Seguro Somos Todos (P-HS)** | **75%** |
| (P-HS)Proyecto de preparación para la acreditación | 69% |
| (P-HS)proyecto implementación programa de seguridad del paciente | 82% |

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

De acuerdo a lo anterior podemos observar que los programas que más cumplieron fueron los programas del área asistencial con un 86% de cumplimiento, Maternidad Segura y de Atención primaria en salud y prestación integral de servicios.

Para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2016, no hubo cambios a la estructura funcional del Hospital, se proyectan cambios con respecto a la estandarización de procesos institucionales.

Por otro lado, mediante Acuerdo de Junta No.008 de diciembre 6 de 2016, se aprobó el nuevo plan de desarrollo para el periodo gerencial 2017-2020, dentro del cual se encuentra inmersa la nueva plataforma estratégica de la institución la cual esboza, la misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas institucionales, haciendo parte integral del documento requerido. Para la estructuración de este plan se contó con el aporte y colaboración de los funcionarios de los distintos centros de salud de la ESE, quienes realizaron valiosas ideas que favorecieron finiquitar satisfactoriamente este documento.

La reorganización para el desarrollo de la gestión institucional, con soporte en sus procesos, se dio en el marco de la reingeniería a los procesos y procedimientos a partir del mes de octubre de 2016, con el levantamiento de los mismos, dando inicio con los manuales del proceso de almacén y el de urgencia. En cuanto a caracterización de estos procesos, el proyecto de reingeniería ya surtió las etapas de documentación y validación, se encuentra a la espera de su aprobación, adopción y socialización.

**COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO:**

Desde la oficina de control interno y con el apoyo de la oficina de planeación se realizó seguimiento a las actividades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción realizadas durante el segundo cuatrimestre de 2016, arrojando los siguientes resultados:

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
## ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

| Componente | Actividades Programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de Riesgos de Corrupción | 11 | 9 | | Se deben revisar las actividades programadas y evaluar que realmente se puedan medir a traves de indicadores de gestion. Por lo tanto se deben realizar los ajustes pertinentes, de tal forma que se logre alcanzar los objetivos propuestos. |
| Racionalización de tramites | 11 | 6 | | |
| Rendición de Cuentas | 3 | 1 | | |
| Servicio al Ciudadano | 6 | 2 | | |
| Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información | 10 | 5 | | |

El promedio de cumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano es del 50,6%, para lo que se recomendó que cada líder de proceso rediseñe las acciones y evalúe que realmente se pueda cumplir con las metas establecidas.

Los mencionados seguimientos a mapas de riesgos de corrupción y de gestión, se encuentran publicados en la página web de la entidad.

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

## COMPONENTE AUTOEVALUACIÒN INSTITUCIONAL:

Desde la oficina de planeación, se diseñaron encuestas para evaluar el nivel de conocimiento de los funcionarios del hospital en temas relacionados con administración de riesgos, y los resultados son los siguientes:

Encuesta aplicada:

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS

| N° | PREGUNTA | RESPUESTA | | |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | JUSTIFICACIÓN |
| 1 | ¿Conoce usted cuáles son los componentes para definir si un riesgo es o no de corrupción? | 9 | 14 | |
| 2 | ¿Usted tiene conocimiento cuál es la Ley Estatuto Anticorrupción? | 9 | 14 | |
| 3 | El mapa de riesgos de corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano | 10 | 13 | |
| 4 | ¿Sabe usted Cuál es la fecha límite para publicar el mapa de riesgos de corrupción? | 6 | 17 | |
| 5 | ¿Conoce cada cuanto se debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción? | 5 | 18 | |
| 6 | ¿Conoce usted las fases para la construcción del mapa de riesgos de corrupción? | 6 | 17 | |
| 7 | ¿ Sabe usted quién es el responsable de la elaboración del mapa de riesgos de corrupción? | 7 | 16 | |

# INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
# ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | ¿Conoce los periodos de seguimiento del mapa de riesgos de corrupción? | 2 | 21 | |
| 9 | ¿Sabe usted donde consultar la política de administración del riesgo del Hospital? | 4 | 19 | |
| 10 | ¿Conoce el mapa de riesgos del Hospital? | 4 | 19 | |
| 11 | Si usted identifica un nuevo riesgo para su proceso, ¿sabe como proceder para que sea tenido en cuenta? | 4 | 19 | |
| 12 | ¿Ha efectuado o ha participado de enero hasta agosto de 2016 en la revisión de los riesgos del proceso al que usted pertenece? | 3 | 20 | |
| 13 | ¿Sabe usted donde están ubicados los riesgos de su proceso en la matriz de evaluación de riesgos del Hospital? | 2 | 21 | |
| 14 | Están documentados los controles que ha diseñado en su proceso | 3 | 20 | |

| | PREGUNTA | RESPUESTA SI | NO | LO HACE EVENTUALMENTE | LO HACE POR SU PROPIA CUENTA | NO SABE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | ¿Es usted responsable de ejercer algún control para su proceso? | 6 | 10 | | 6 | 1 |

| | PREGUNTA | RESPUESTA SI | NO | NO LO RECUERDA |
|---|---|---|---|---|
| 16 | De enero hasta agosto de 2016, ¿Ha recibido información relacionada con la gestión del riesgo del Hospital? | 5 | 16 | 2 |

ELABORADO POR: GINA SANCHEZ VISBAL LÍDER UNIDAD PLANEACIÓN
KARELY SANDOVAL HERRERA JEFE UNIDAD CONTROL INTERNO

La siguiente ficha técnica, contiene la información básica utilizada para realizar la encuesta:

| FICHA TÉCNICA | |
|---|---|
| Diseño y realización | Planeación y Control Interno |
| Población Objetivo | Personal vinculado a la planta y contratistas del área administrativa del nivel central |
| Momento estadistico | 1 y 2 de septiembre |
| Universo representado | 23 |
| Técnica de recolección de datos | Anónima |
| Unidad de Muestreo | Centro de salud Costa Hermosa - Segundo Piso |
| Objetivo | Conocer percepciones y conceptos de funcionarios del Hospital Materno Infantil de Soledad en Materia de Riesgos |
| Número de preguntas formulas | 16 |

C.S COSTA HERMOSA

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

El resultado obtenido fue de nivel bajo con un 23% de respuestas afirmativas y un 77% desconoce de temas relacionados con administración del riesgo de la entidad. Para lo que se organizó con la oficina de planeación reforzar el tema a través de capacitaciones y talleres teórico - prácticos que dinámicamente puedan incentivar a los funcionarios a la cultura de evaluar y administrar sus riesgos.

De igual forma, se diseñaron encuestas de evaluación de controles, que ayudan a medir la eficiencia y efectividad de los mismos.

**COMPONENTE AUDITORIA INTERNA:**

En el mes de octubre, el comité de coordinación de control interno aprobó el programa anual de auditoria con Resolución interna No. 245 de octubre de 2016 y este se ejecutó al 100%, dando cumplimiento a lo programado (procesos de contratación, financiera y los estándares de habilitación). Así mismo, el comité aprobó el estatuto de auditoria interna y código de ética de auditoria interna según Resolución 244 de 2016.

Se realizaron Visitas de Auditoria Interna a través de círculos de Calidad realizados en los 9 centros de Salud con el fin de Evaluar la prestación de servicios y Cumplimiento de política de Seguridad del paciente realizando en total 30 círculos de Calidad, los cuales fueron socializados con los diferentes jefes de Área.

Se realizaron Auditorias médicas para evaluar la adherencia a guías en los Programas de Hipertensión Arterial, Crecimiento y Desarrollo, Gestantes y el servicio de Urgencias obteniendo los siguientes resultados:

| SERVICIO O PROGRAMA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|
| Hipertensión Arterial | 97,6 % |
| Gestante | 81 % |
| Urgencias | 92 % |
| Crecimiento y Desarrollo | 95,6% |

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

**COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO:**

Desde el área de calidad se proyectaron planes de mejoramiento en el programa de seguridad al paciente, y de acuerdo a los eventos reportados y debidamente gestionados por el área en un 100%. Haciendo la socialización respectiva con los diferentes líderes de procesos e involucrados Así:

| TOTAL DE EVENTOS REPORTADOS | TOTAL DE EVENTOS ANALIZADOS | TOTAL DE PLANES DE MEJORAMIENTO SOCIALIZADOS |
|---|---|---|
| 11 | 11 | 11 |

Se socializaron los planes de Mejoramiento de las Visitas de Auditorias recibidas por entidades externas en un 100%.

Se realizó seguimiento a las actividades del PAMEC del ciclo correspondiente al 2016, el cual tuvo cierre en el mes de Diciembre de 2016, obteniendo unos resultados de efectividad en su ejecución discriminando Estado de las Actividades y resultados de cumplimiento por estándar descrito continuación:

**Estado de Actividades al Cierre**

| ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CONSOLIDADO PAMEC 2016 | | | | |
| ESTANDARES | No. De actividades | AVANCE | | |
| | | [illegible] | EN DESARROLLO | [illegible] |
| CLIENTE ASISTENCIAL | 25 | 13 | 0 | 12 |
| DIRECCIONAMIENTO | 6 | 5 | 0 | 1 |
| GERENCIA | 11 | 5 | 5 | 1 |
| TALENTO HUMANO | 14 | 9 | 2 | 3 |
| AMBIENTE FÍSICO | 8 | 5 | 0 | 3 |
| TECNOLOGÍA | 8 | 5 | 0 | 3 |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 8 | 3 | 0 | 5 |
| TOTAL | 80 | 45 | 7 | 28 |

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

**Cumplimiento por Estándar y resultado final:**

| ESTANDARES | % CUMPLIMIENTO |
|---|---|
| CLIENTE ASISTENCIAL | 52% |
| DIRECCIONAMIENTO | 83% |
| GERENCIA | 45% |
| TALENTO HUMANO | 64% |
| AMBIENTE FÍSICO | 63% |
| TECNOLOGÍA | 63% |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 38% |
| TOTAL | 56% |

## EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Se realizó cambio de servidor con características altamente robustas (2 PROCESADORES XEON 2.6GH, 2 DISCO DE 900 GB Y 80 GB DE MEMORIA). Desde entonces el sistema de información IPSOFT no ha tenido problemas de rendimiento, se trabaja óptimamente en los centros de salud sin interrupción en el sistema de información.

Cabe destacar que actualmente el sistema de información IPSOFT, después del cambio de servidor ha trabajado de manera estable sin embargo el servidor sólo está trabajando con 32 GB de memoria debido a la licencia que actualmente posee.

De igual manera, gracias a la inversión realizada por la gerencia contamos con un nuevo Servidor de telefonía Ip 60% más robusto que el anterior, brindando así mayor estabilidad y operatividad en el servicio. No solo se mejoró el servidor si no que contamos con la última versión del sistema Operativo Elastix 4.0. Con esta actualización permitimos que los usuarios posean conocimiento del tiempo promedio para ser atendidos y la posición que ocupa, sistema de reporte actualizado lo que permite hacerlos con estadísticas en menor tiempo y más confiables.

C.S COSTA HERMOSA

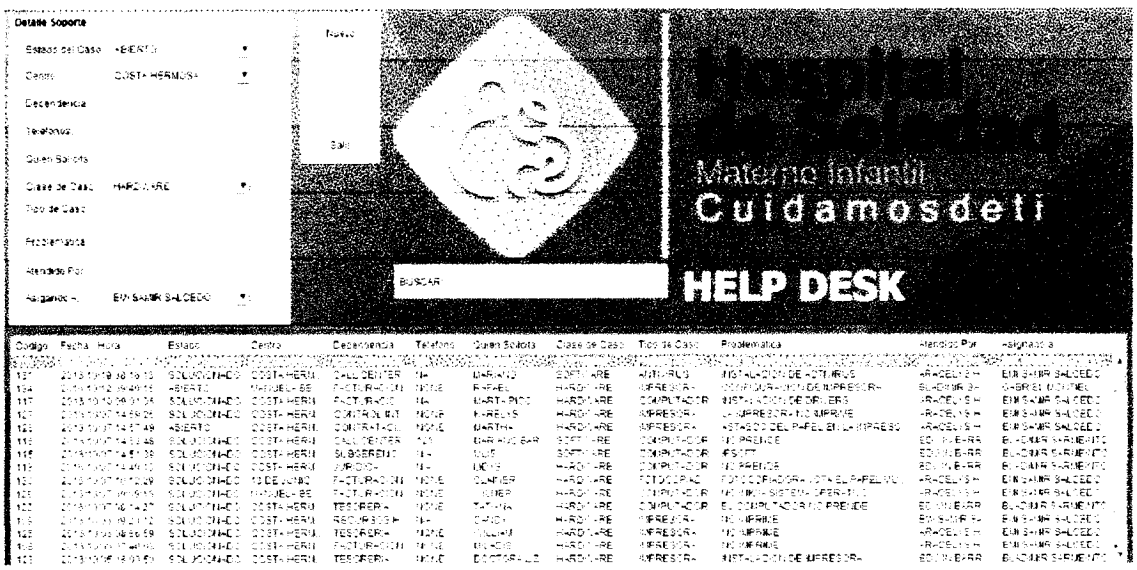
**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Anteriormente, era difícil operar el tráfico de llamadas y muchas se perdían mostrando a la comunidad un mal servicio, con la implementación de EBS MODULAR que maneja todas las llamadas entrante y salientes, logramos gestionar de manera oportuna las llamadas salientes (GSM), debido a la adquisición de este equipo ya se puede realizar llamadas a celular desde las extensiones, controlar y tener grabaciones de las conversaciones efectuadas por:

- ✓ Radio Operadores.
- ✓ Centros de Urgencias.
- ✓ Call center.

En el último cuatrimestre de la vigencia 2016, se implementó el HelpDesk (ayuda al usuario), es una herramienta que permite gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, anteriormente estas incidencias se controlaban en un formato de Excel, Se desarrolló un nuevo software que permite llevar un mejor control de los soportes realizados.




Esta herramienta guarda los registros de los soportes en una base de datos MySql, permite asignar el soporte a cualquier integrante del equipo TIC, y hacer un seguimiento al problema (Abierto, Pendiente o Solucionado), también permite generar reportes por Técnico, Centros, Tipo de caso y Estado del soporte.

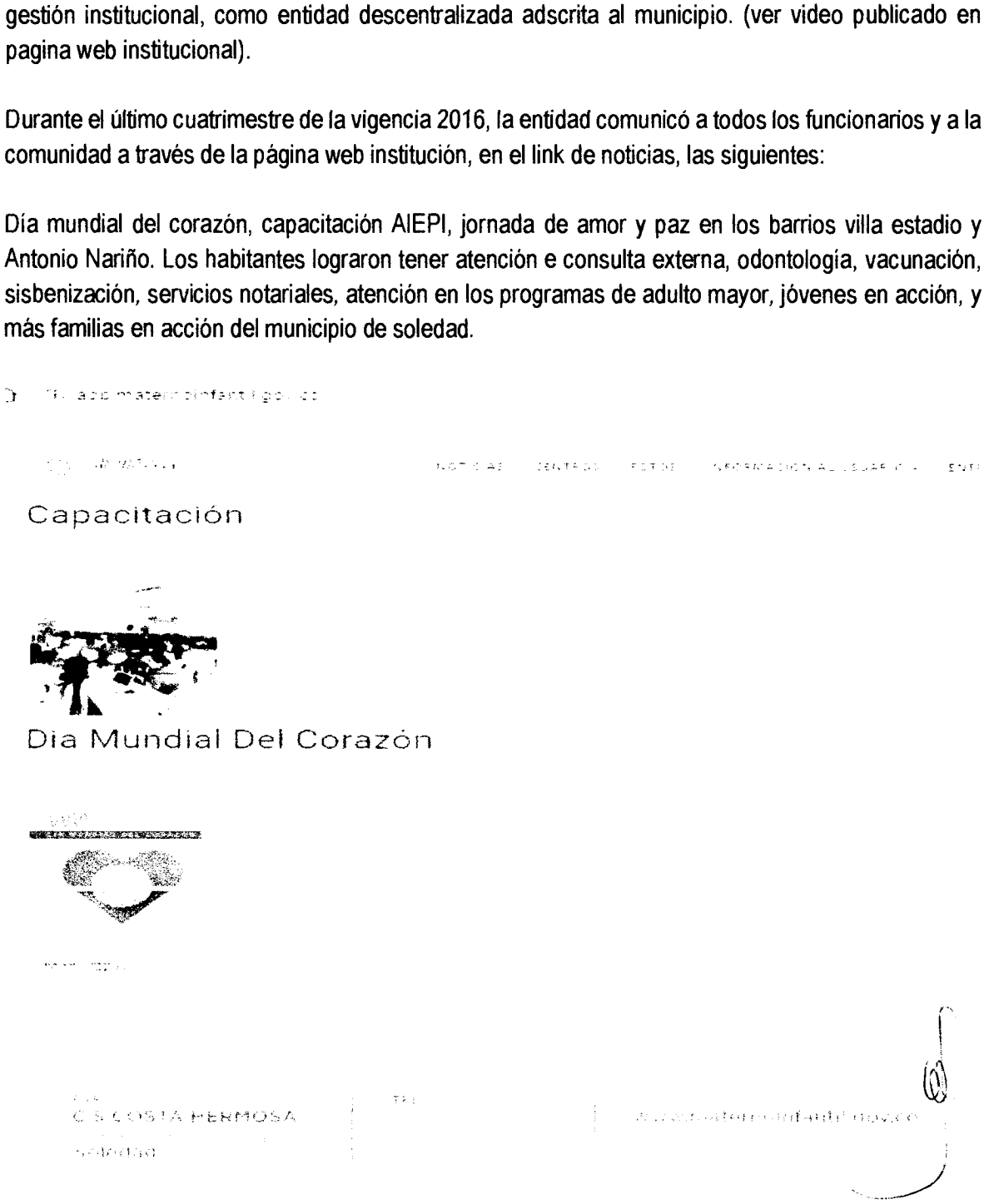
**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

En coordinación con la Alcaldía municipal de Soledad, la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, realizó rendición de cuentas de la vigencia 2016, para dar a conocer la gestión institucional, como entidad descentralizada adscrita al municipio. (ver video publicado en pagina web institucional).

Durante el último cuatrimestre de la vigencia 2016, la entidad comunicó a todos los funcionarios y a la comunidad a través de la página web institución, en el link de noticias, las siguientes:

Día mundial del corazón, capacitación AIEPI, jornada de amor y paz en los barrios villa estadio y Antonio Nariño. Los habitantes lograron tener atención e consulta externa, odontología, vacunación, sisbenización, servicios notariales, atención en los programas de adulto mayor, jóvenes en acción, y más familias en acción del municipio de soledad.



**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Jornada de Amor y Paz.

De igual forma, se informó acerca de la capacitación que recibieron los vacunadores del municipio con el programa Amplificado de Inmunización; taller para agentes comunitarios sobre tuberculosis y lepra; semana de la salud y seguridad en el trabajo; taller sobre VIH/SIDA, Hepatitis B, y Sífilis Congénita.

Semana De La Salud y Seguridad En El Trabajo.

Capacitación Para Vacunadores Del Municipio.

Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

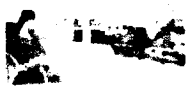
Taller Sobre VIH/SIDA, Hepatitis B y Sífilis Congénita.

Taller Para Agentes Comunitarios, Sobre Tuberculosis y Lepra.

Se les informó, acerca de la charla sobre la mortalidad perinatal y maternidad segura.
Se dio a conocer la clausura de la semana ocupacional con la ciclo ruta. También se publicó la noticia de la entrega de obsequios a mamitas gestantes que se realizó junto con la iglesia San Francisco de Asís.

Ciclo Ruta, Clausura Semana Ocupacional

Charla Sobre La Mortalidad Perinatal y Maternidad Segura



**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Se publicó la noticia de las mesas de trabajo que se realizaron con la Secretaria de Salud Departamental en coordinación con nuestra institución, para organizar la conmemoración del dia internacional del VIH/SIDA, a celebrarse el 1° de diciembre.

Mesa De Trabajo

¡Feliz Día Del Psicólogo!

Iglesia San Francisco De Asís Entrega Obsequios a Mamitas Gestantes

De igual forma se dio a conocer el acuerdo de pago realizado con la empresa de servicios públicos ELECTRICARIBE, prestadora del servicio de energía, ante la deuda acumulada que superaba los 590 millones de pesos, de las facturas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre, cumplió con lo pactado. En ese momento, cuatro hospitales del departamento adeudaban facturas del año 2016 con Electricaribe, la cual deben pagar oportunamente para poder generar un gran acuerdo en el mes de enero sobre el total de la deuda. El Hospital de Soledad Materno Infantil, cumplió con la cancelación del monto acordado en Jornada de revisión de cuentas, realizada por la Gobernación del Atlántico, la Secretaria de Salud Departamental y la empresa Electricaribe. "Nuestra responsabilidad Social es mantener un hospital con excelente manejo del recurso humano, y calidad en la prestación

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

de los servicios, y eso lo ratificamos con altos compromisos administrativos y financieros, manteniéndonos al día con nuestros aliados,

Consejo De Política Social

Hospital De Soledad Materno Infantil Cumple Acuerdo De Deuda Con Electricaribe

X Comité Técnico Gerentes De Las ESEs Dpto. Del Atlántico

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Hospital de Soledad Materno Infantil Registra Cifra de Cero Menores Quemados Por Pólvora en el Municipio.

Los Niños De Soledad Celebran la Navidad en Tarde De Cine

Por otro lado, la oficina de SIAU y TIC realizaron revisión al formato de PQRSD on line, y se dieron las mejoras necesarias para su adecuado funcionamiento, configurando el formato de tal manera que, al momento de hacer el diligenciamiento en línea, la solicitud llegué automáticamente al correo asignado para la oficina SIAU [illegible]., y de esta manera se proceda a la respuesta por el mismo medio.

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

El comportamiento de las PQRSD del segundo semestre del año 2016 fue el siguiente:

| PQRSD | TOTAL |
|---|---|
| PETICIONES | 10 |
| QUEJAS | 376 |
| RECLAMOS | 14 |
| SUGERENCIAS | 34 |
| FELICITACIONES | 26 |
| **TOTAL PQRSD** | **460** |

El estado de los requerimientos durante el segundo semestre de la vigencia de 2016 es del 99% de cumplimiento o gestión:

| [illegible] | [illegible] | [illegible] |
|---|---|---|
| 395 | 5 | 99% |

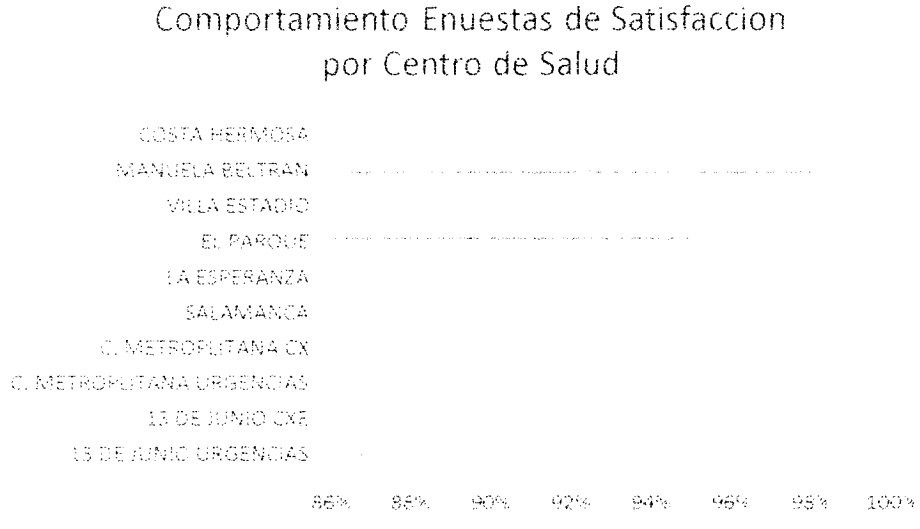
**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Por otro lado, la encuesta de satisfacción aplicada en los centros de salud del Hospital Materno Infantil en el último semestre 2016, mostró el siguiente resultado:

| NOMBRE DEL CENTRO | PERIODO | CENTRO 13 JUNIO URG | CENTRO 13 DE JUNIO CE | CIUDADELA URG | CIUDADELA CE | VILLA ESTADIO | SALAMANCA | MANUELA | COSTA HERMOSA | PARQUE | ESPERANZA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SATISFACCIÓN GLOBAL | TRIMESTRE 3 | 90% | 86% | 94% | 90% | 96% | 92% | 97% | 98% | 95% | 95% | 93% |
| | TRIMESTRE 4 | 92% | 96% | 89% | 94% | 95% | 93% | 98% | 98% | 94% | 94% | 94% |
| | TOTAL | 91% | 91% | 92% | 92% | 96% | 92% | 98% | 98% | 95% | 95% | 94% |

Se aplicaron un total de 4931 encuestas en los diferentes Centros, arrojó un 94% de satisfacción global.



**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

## RECOMENDACIONES

Socializar a todos los funcionarios de la entidad, las actualizaciones dadas en el manual de funciones.

Implementar política y programa de gestión documental, con el fin de dar aplicación a la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias.

Seguir con el levantamiento de procesos y procedimientos, manuales, guías y protocolos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, procurando su simplificación y actualización de manera permanente.

Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información y comunicación que por mandato legal, corresponde suministrar los órganos de control.

Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad; y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.

Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

Contar con una estrategia de comunicación interna y externa (que incluye política, plan y canales de comunicación) que permite el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas.

Actualizar y adoptar los manuales de procesos de la unidad SIAU.

Establecer claramente las funciones, la periodicidad de reunión y el alcance de las actividades del Equipo de Trabajo Institucional frente al Control Interno (Equipo MECI).

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**
**ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD**

**PERIODO:** TERCER CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2016

Para optimizar mucho más el sistema se sugiere adquirir licencia Enterprise de Windows 2008 R2, o migrar a Windows 2012 Estándar, cualquiera de las dos licencias permitirá que el servidor trabaje con los 80 GB de memoria y así el sistema de información seria muncho más rápido de procesar.

**KARELY SANDOVAL HERRERA Jefe Oficina de Control Interno**