

E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - PRADERA
INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL
INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Radicado No:

2705

Subsistema de Control Estratégico

Avances

El Plan de Formación y Capacitación en el año 2012, tuvo un enfoque que le permitió al trabajador desarrollar habilidades de escucha, entendimiento y trabajo en equipo con las cuales se iniciaron herramientas para trabajar de manera alineada entre los procesos, reduciendo de esta manera los tan nombrados retrocesos en las diferentes áreas que componen la institución. Al evaluar el Plan de Formación y Capacitación se encuentra un porcentaje de cumplimiento por encima de lo planeado, esto fue generado por una iniciativa de gerencia y subgerencia de contratar a una corporación que supliera y reforzara de manera detallada la capacitación de los diferentes procesos.

El Plan de Bienestar Social tuvo algunas modificaciones expuestas ante el Comité de Bienestar Social por la nueva Gerente y subgerente, lo que conllevó a un cumplimiento del 100% de efectividad. Las actividades desarrolladas fueron consecuencia de una planeación que dio como resultado el descanso, diversión y estímulo de los empleados del Hospital San Roque de Pradera Valle.

En cuanto al Plan de Inducción y Reinducción, propició el espacio y los recursos necesarios para generar y reforzar las habilidades y destrezas de los nuevos y antiguos servidores, lo que se evidencia en una mejor prestación del servicio, aunado a esto se tuvo el apoyo y seguimiento psicológico el cual generó un diagnóstico veraz de las fortalezas y debilidades de las personas.

Para esta vigencia se pudo realizar la percepción del clima laboral de la institución, producto de los resultados se están aunando esfuerzos para nivelar el ambiente laboral, el cual se vio afectado por los cambios normativos para las ESES del Estado.

Dificultades

Falta realizar ajuste al Plan de Capacitación acorde a los lineamientos consagrados en la Ley 909 de 2004.

Falta actualizar el actual Mapa de Riesgos Institucional y por Procesos, donde se resalte la importancia de minimizar y/o eliminar el Riesgo en cada uno de los procesos con el fin de cumplir con los objetivos Institucionales.

Se encuentra una Estructura Organizacional poco flexible, lo que no permite un flujo de decisiones y comunicación más directo entre los ciudadanos y los servidores públicos.

E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - PRADERA
INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL
INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Subsistema de Control de Gestión

Avances

La Institución dispone de Procedimientos, Guías y Protocolos para cada uno de los Procesos Institucionales de acuerdo al Mapa de Procesos de la Institución, los cuales fueron desarrollados por los líderes de los procesos en acompañamiento y asesoría permanente de la Oficina de Calidad.

Por recomendación de la Auditoría de Certificación del ICONTEC, se crearon caracterizaciones individuales para Consulta Externa, Consulta Urgencias, Odontología, Promoción y Prevención y Hospitalización, las cuales están inmersas en una sola caracterización del Proceso Prestación del Servicio, las cuales permiten al líder del proceso tener una idea general del desempeño de cada proceso.

Asimismo se cuenta con Indicadores de Proceso para monitorizar y realizar seguimiento al desempeño de los procesos, adicionalmente se realiza análisis a la metas de producción, estableciendo los procesos que requieren más énfasis para cumplir las metas.

En la vigencia 2012 se mantiene el fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario, quien es el encargado de direccionar, atender, orientar, recibir y atender las sugerencias o reclamos que nuestros usuarios interponen a la Institución.

Como indicador de satisfacción del usuario para el segundo semestre del año 2012 nos refleja un 95.7% subiendo con respecto al segundo semestre del 2012 en 0.7 puntos.

Se cuenta con formato Institucional establecido para las Peticiones, Quejas y Reclamos tanto en medio físico como en medio digital (Página Web) y en cada uno de los servicios se cuenta con buzones de sugerencias de fácil acceso para los usuarios.

Se implementó la asignación de citas de consulta externa vía telefónica, disminuyendo los trámites para la asignación de citas de nuestros usuarios que son la razón de ser de la Entidad.

Dificultades

Se encontró que el Plan de comunicación no está actualizado y es necesario que se efectúen los ajustes pertinentes con el fin de operacionalizar el elemento de Comunicación Organizacional en términos de medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - PRADERA
INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL
INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Durante la vigencia 2012 se llevó a cabo seguimiento a los planes de mejoramiento realizados por la Institución de acuerdo a la auditoría de certificación y las auditorías de los entes de control y las EPS-S.

En los meses de Agosto a septiembre de la vigencia 2012, se realizaron auditorías internas a los procesos adelantándose la evaluación independiente por parte de la Oficina de control Interno.

Se cumplió en un 85% el plan de mejoramiento Institucional presentado ante la Contraloría Departamental por las vigencias auditadas 2009-2010, el cual permitió dar cumplimiento a las acciones formuladas.

Dificultades

No se evidencia un plan de acción para las actividades de mejora resultante de las auditorías internas.

No se evidencia en el informe de auditoría interna referencia a los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad y los riesgos de mayor probabilidad e impacto en los procesos.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno en la Institución se encuentra documentado, implementado, evaluado y armonizado con el Sistema de Gestión de Calidad.

La Alta Dirección ha generado lineamientos para fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad.

Una de las grandes fortalezas de la Institución es el compromiso y apoyo por parte de la Alta Dirección en la ejecución de las actividades del Modelo y el Sistema de Gestión de Calidad

La Gestión por procesos ha facilitado la interacción entre los procesos identificados en el mapa, logrando la armonización entre los diferentes actores en la Institución.

E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - PRADERA
INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL
INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Recomendaciones

Ajustar el Plan de Capacitación acorde a los lineamientos consagrados en la Ley 909 de 2004, en donde se oriente a reconocer estímulos e incentivos a los servidores públicos por el buen desempeño laboral, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos del Hospital.

Como parte del Plan de Capacitación Institucional se debe realizar un Seminario o diplomado para afianzar al personal en la Aplicación del Modelo Estándar de Control Interno, enfatizando en la Administración de Riesgos y la cultura del autocontrol.

Igualmente efectuar un Diplomado en los Estándares del Sistema Único de Acreditación con el fin de minimizar riesgos y prestar un mejor servicio a la comunidad Pradereña.

Desarrollar Talleres de Humanización y Trabajo en equipo con el fin de afianzar las relaciones de los servidores Públicos y ajustarse al producto de la evaluación del clima organizacional.

Realizar seguimiento a las no conformidades encontradas a nivel interno y auditoría de seguimiento por parte de la Oficina de calidad y control Interno.

Realizar Plan de Acción producto de las acciones de mejora de las auditorías internas y auditorías externas.

Hacer seguimiento y monitoreo a los procesos, para fortalecer la identificación y aplicación de las políticas en la Administración de los riesgos institucionales.

Fortalecer la participación de la comunidad en la identificación de necesidades de los servicio de salud que brinda la E.S.E. Hospital San Roque de Pradera.

Diligenciado por:	RUTH MUÑOZ DUARTE	Fecha:	28/02/2013 11:44:29 a.m.
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	CYNTHIA GOMEZ VARGAS	Fecha:	28/02/2013 11:55:24 a.m.