



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018110001930-1



05GIS15 - V1

Bogotá, 22 de febrero de 2018

Doctor
NELSON ARISTIZABAL A.
Dir. Científico
DIANA MARGARITA GARCIA F.
Dir. Administrativa
NUBIA GUERRERO P.
Dir. Atención al Usuario
JOSE JAIME PINZON R.
Dir. Financiera
VIVIAN CASTAÑEDA S.
Jefe Of. Asesora Planeación
NEIDY TINJACA R.
Jefe Of. Asesora Jurídica
E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana
E. S. D.

Ref.: Informe de Auditoria Entrega de Turno Asistencial.

Cordial saludo.

Adjunto informe de Auditoria de la referencia para su conocimiento y fines a que haya lugar.

Las observaciones a la misma se pueden allegar hasta el día 27 de febrero de 2018.

Una vez en firme el informe de auditoría se solicita allegar el correspondiente plan de mejoramiento.

Anexo: 29 folios.

Agradezco su atención.

Atentamente,


YETICA JHASVELLI HERNANDEZ ARIZA
Jefe de Control Interno

cc. Dr. JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA - Gerente

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

INFORME ENTREGA DE TURNO ASISTENCIAL -ADMINISTRATIVO 2017

OBJETIVO

Conforme el Plan de trabajo de la oficina de Control Interno, establece los seguimientos a los procedimientos y acorde a la evaluación independiente, neutral y objetiva de cada una de las acciones llevadas a cabo por la entidad para dar cumplimiento a sus programas, a partir de las evidencias, orientados a la toma de decisiones necesarias para corregir y establecer planes de mejoramiento, se presenta el siguiente informe.

BASE LEGAL

- o No se evidencia Normograma.
- o En la intranet a través del link documentos - Sistema de Gestión Documental - Proceso de Direccionamiento Estratégico – procedimientos se evidencia la existencia del procedimiento Entrega de turno Administrativo código del documento 02DE11-V1

RIESGOS

- No se evidencian los riesgos anexos al procedimiento.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento 'Entrega De Turno Administrativo', código del documento 02DE11-V1

1. APROBACION

Elaborado y aprobado en mayo de 2017 se encuentra en la caracterización del proceso de Direccionamiento Estratégico.

2. OBJETIVO

Generar un proceso de mejoramiento continuo en la gestión clínica del hospital Universitario de la Samaritana, como resultado de la escucha de las necesidades del cliente interno y del análisis y solución de novedades asistenciales administrativas, reportadas en el día y derivadas de la atención brindada al paciente y su familia.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

3. ALCANCE

Desde: que se da inicio a la apertura de la entrega del turno administrativo con el reporte de las novedades asistenciales y administrativas.

Hasta: que se presenta ante todas las personas que intervienen en el proceso, las diferentes novedades administrativas de los diferentes servicios asistenciales y se toman decisiones que permita intervenir, dar solución a la novedad y continuidad en la prestación del servicio.

Aplicación: áreas asistenciales y administrativas.

4. DEFINICIONES

Referencia: La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

Contrareferencia: Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Remisión: Es el procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se transfiere el cuidado de un paciente de un profesional del área de la salud a otro, un especialista o nivel superior de atención con la consiguiente transferencia de responsabilidad por la salud del usuario.

Interconsulta: Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otros profesionales del área, quienes emiten juicios, orientaciones, y recomendaciones de la conducta a seguir en determinados pacientes, sin asumir la responsabilidad directa de tratantes, es decir, no hay en este aspecto transferencia de responsabilidad por parte del profesional tratante.

Autorización: Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de una entidad responsable del pago a un usuario, en un prestador de servicios determinado. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o la dirección departamental de salud.

Estancia: Estancia es el conjunto de recursos físicos, humanos y de equipamiento, disponibles como cama, para la atención de un paciente durante un periodo mínimo de 24 horas. La estancia hospitalaria es un indicador de eficiencia hospitalaria.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

5. DETALLE DE REGISTRO

El registró observado y sobre el cual versa el siguiente informe es

IDENTIFICACION REGISTRO	REGISTRO	RESPONSABLE
05GE01	Formato de entrega turno asistencial – administrativo urgencias	Subdirector de urgencias
05GE02	Formato de entrega turno asistencial – salas de cirugía	Subdirector salas de Cirugía
05GE03	Formato de entrega turno asistencial – Consulta Externa	Subdirector Consulta Externa
05GE04	Formato de entrega turno asistencial – Hospitalización Ortopedia – Urología – otras Especialidades	Subdirector o representante legal de la especialidad Reportada
05GE05-V3	Listado de asistencia entrega de turno asistencial administrativo	Jefe oficina Asesora de Control Interno
05GE06	Formato de entrega turno asistencial – referencia y contrareferencia	Coordinador de referencia y contrareferencia.
05GE07	Formato de entrega turno asistencial – glosas y objeciones	Líder de proyecto objeciones
05GE10	Formato de entrega turno asistencial – administrativo enfermería	Subdirector de enfermería
05GE11	Formato de entrega turno asistencial – trabajo social	Líder de proyecto Trabajo
05GC38	Formato Acta de Reunión	Oficina Asesora de Control Interno

6. SALIDAS

6.1. USUARIO / CLIENTE	6.2. PRODUCTO	6.3.NECESIDADES DEL CLIENTE
Directores, Subdirectores, Asesores de oficina, líderes de proyecto, coordinadores de los servicios.	Gestión y solución de novedades administrativas y asistenciales	Oportunidad, Continuidad y Pertinencia.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Según los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno desde el 2014, se observa que las novedades administrativas reportadas en las entregas de turno son recurrentes, esas novedades obedecen normalmente a temas muy puntuales como por ejemplo: llamados de enfermería, goteras, camas inhabilitadas, ascensor dañado, entre otros; sin embargo, no se puede generalizar por ejemplo que todos los llamados de enfermería estén dañados, o que el hospital tenga goteras en todas partes.

De lo anterior podemos concluir:

Las novedades administrativas reportadas en las entregas de turno son de temas muy puntuales, son gestionadas pero son recurrentes. Esto puede obedecer a que no se da una solución global si no que se van solucionando las novedades de manera aislada.

Las novedades administrativas son recurrentes por que el producto del procedimiento de entrega de turno, le apunta solo a la solución de los temas puntuales y no a la solución global del mismo que permita una verdadera mejora.

De la gestión y solución de las novedades asistenciales no se tiene trazabilidad, toda vez que no se entregan los formatos de informes diarios de que trata la actividad del procedimiento de entrega de turno. La oficina de control interno no tiene profesionales en el área de la salud que le permitan establecer si las gestiones y soluciones dadas a las novedades asistenciales fueron las correctas, por ello se debe ajustar el procedimiento.

El autocontrol, la auto gestión y la auto regulación no están presente en la redacción del procedimiento.

Recomendación:

Se recomienda ajustar el producto del procedimiento de entrega de turno, para que este enfocado en la mejora continua.

Se propone que la redacción sea la siguiente:

"Gestión y solución integral de novedades administrativas y asistenciales".

Recomendación:

Se recomienda incluir en la redacción del procedimiento actividades a cargo de los responsables encaminadas al autocontrol, la auto gestión y la auto regulación; por que como están redactadas en este momento solo están encaminadas a reportar la novedades.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

Recomendación:

Se recomienda AUTOMATIZAR el seguimiento a las novedades de entrega de turno para lo cual se propone: crear un link en la intranet en donde se suba por parte de los servicios la novedad reportada la gestión realizada y la fecha en que se le dio solución a la novedad.

Se propone la siguiente tabla: (tabla No. 1)

Tabla No. 1 Propuesta

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE NOVEDAD		PROCESO Y/O SERVICIO EN DONDE SE PRESENTÓ LA NOVEDAD	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE REALIZAR LA GESTIÓN	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S) DE DAR SOLUCIÓN A LA NOVEDAD	FECHA EN QUE SE PRESENTÓ LA NOVEDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD	DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA	FECHA DE LA SOLUCIÓN	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENT E)
ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVA								

OTROS REPORTES	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	RESUMEN DEL INFORME	GESTIÓN REALIZADA	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENT E)
Responsable Consulta externa.				
Informe de oportunidad cada 15 días.				
Responsable Auditoría Concurrente.				
Presentar información de estancias prolongadas y novedades de la prestación del servicio. Los auditores concurrentes del área de hospitalización deben presentar diariamente el reporte de novedades que generen inoportunidad en la prestación del servicio o falta de continuidad del mismo y reportar cada semana las estancias prolongadas y su gestión.				
Responsables Director Financiero, subdirector de mercadeo y contratos – facturación, líder de proyecto de infraestructura y sistemas de información.				

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

OTROS REPORTES	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	RESUMEN DEL INFORME	GESTIÓN REALIZADA	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENTE)
Presentar información financiera, arquitectura y mantenimiento y sistemas de información.				
El proceso de facturación y recaudo debe realizar la presentación y retroalimentación al área asistencial de las principales causales de glosas y objeciones (en formato 05GE07), las cuales deben ser retroalimentadas con el objeto de eliminar las causas o generar correcciones que eviten la generación de glosas o de objeciones.				
El proceso de mercadeo debe dar a conocer los nuevos contratos suscritos en la institución o aquellos que se hayan terminado.				
El proceso Financiero debe presentar informe mensual en donde se da conocer la ejecución presupuestal (Ingresos y Gastos).				
El proceso de mantenimiento e infraestructura debe dar a conocer el plan de mantenimiento preventivo de los servicios asistenciales de la institución, planes de contingencia y el mantenimiento correctivo de los servicios que lo requieran.				

Con la anterior herramienta se da trazabilidad a la actividad de entrega de turno, se implementan los principios del MECI, se puede medir la efectividad de la entrega de turno, todos los procesos se enteran de lo que se gestionó y de lo que está pendiente, se puede hacer monitoreo y control y se pueden sacar indicadores.

Recomendación:

Establecer indicadores y riesgos del proceso de entrega de turno.

7. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

no El procedimiento vigente es como sigue:

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

Actividad 1

Dirigir y orientar la entrega de turno administrativo

Responsables

Director Administrativo y Director Científico

Descripción.

- Dar inicio a la entrega de turno y presidir la entrega de turno administrativo
Se cumple
- Firmar formato listado de asistencia a entrega de turno asistencial administrativo 05GE05 con nombre completo de todos los asistentes.

Evidencia.

El formato de asistencia a la entrega de turno asistencial administrativo registra por áreas las siguientes columnas: servicio y/o área, nombre y firma, no se identifica el cargo de quien asiste. Según el calendario 2017 se debían haber realizado 193 entregas de turno administrativo en Bogotá, de los cuales cuentan con soporte documental - formato 05GE05-V3 un total de 186, que equivale al 96.37% de entregas de turno administrativo¹. En el cuadro a continuación se muestra el comportamiento de las últimas dos vigencias.

Tabla No.2

VIGENCIA	TOTAL ENTREGA DE TURNO	ENTREGA DE TURNO REALIZADAS		ENTREGA DE TURNO NO REALIZADAS	
2016	195	187	95.89%	8	4.10%
2017	193	186	96.37%	7	3.63%

Fuente: Listado de asistencia entrega de turno Asistencial Administrativo

El porcentaje promedio de asistencia mes de la vigencia 2017 es de 53.2%, 2 puntos más que en la vigencia anterior, presentó el siguiente comportamiento:

Tabla No. 3

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2017	52,0%	55,3%	50,2%	50,6%	55,3%	53,3%	49,7%	57,7%	55,0%	53,4%	54,7%	51,6%	53,2%

Fuente: Listado de asistencia entrega de turno Asistencial Administrativo

¹ No hay evidencia documental de las entregas de turno administrativo de: una de cada uno de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2017

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

- Todos los Directores, Asesores de oficina, subdirectores, representantes legales de uniones temporales, cooperativas y sociedades de servicios asistenciales, líderes de proyecto y profesionales incluidos en el listado de asistencia deben asistir de manera **obligatoria** o en su defecto enviar un representante con la información necesaria y capacidad de toma de decisiones.

Como se evidencia en los listados de asistencia, los servicios asisten a la entrega de turno, sin embargo la asistencia es baja motivo por el cual se debe hacer una revisión al procedimiento, depurando del listado de asistencia a entrega de turno los procesos y servicios que realmente deben asistir a esa actividad.

Recomendación:

Revisar en comité Directivo lista de asistencia de entrega de turno y depurarla.

- La inasistencia mensual superior al 15% de las sesiones de entrega de turno por parte de un servicio o especialidad generará un llamado de atención o una sanción de acuerdo al tipo de vinculación.

Evidencia.

La tabla No. 3 detalla la asistencia promedio por rangos, de cada uno de los servicio/área registrados en el formato 05GE05-V3; la asistencia inferior al 15% en la vigencia 2017 se evidencia en los servicios/áreas de Desarrollo Humano, Personal, Educación médica, nefrología, neumología, neurología, otorrinolaringología, patología, UCI neonatal, objeciones, Oftalmología, UCI adulto.

Tabla No. 4

RANGO	AREAS POR REGISTRO
MENOR AL 25%	Educación Médica, Desarrollo Humano, Nefrología, Neumología, Patología, Personal, UCI Neonatal, UCI Adulto, Neurología, Objeciones Oftalmología, Otorrinolaringología.
DE 25.01% HASTA 50%	Apoyo Administrativo, Auditoría Médica, Banco de Sangre, Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad, Dirección Administrativa, Dirección Científica, Salas de Cirugía, Esterilización, laboratorio clínico, salas de cirugía y contratos y mercadeo..
DE 50.01% HASTA 75%	Almacén, Arquitectura y Mantenimiento, Compras Bienes y Suministros, Consulta Externa, Dirección científica, fisioterapia, Gastroenterología, Nutrición, ginecología, radiología..

me

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

RANGO	AREAS POR REGISTRO
DE 75.01% HASTA 100%	Anestesia, Cardiología, Cirugía General, Cirugía Plástica, Dirección Administrativa, Enfermería, facturación, Dirección atención Al Usuario, Dirección Financiera, Equipos Médicos, Farmacia, Hotelería, Medicina Interna, neurocirugía, Ortopedia, Referencia Contra referencia, Sistemas, Trabajo Social, Urgencias, Urología.

Fuente: Listado de asistencia entrega de turno Asistencial Administrativo

Se recomienda:

Ajustar esta actividad toda vez que los únicos facultados para realizar llamados de atención son los funcionarios que tengan directamente el personal que llegare a cometer un incumplimiento a su cargo, siguiendo todo el protocolo normativo para tal fin. De igual manera, se observa gran dificultad para que los procesos de apoyo asistan a la entrega de turno Administrativo, teniendo en cuenta que esta actividad se realiza a las 7.00 am y el horario de ingreso del personal administrativo es a las 7.30 am.

- El listado de asistencia se recogerá al finalizar la entrega de turno por un funcionario de la oficina de control interno.

Se cumple.

La Dirección Administrativa y/o Dirección científica trasladan a la oficina de Control Interno los listados de asistencia entrega de turno asistencial administrativo.

- El funcionario que asista o su delegado deberá contar con el tiempo necesario para permanecer durante toda la entrega de turno.

Evidencia de cumplimiento: listado de asistencia

- No se permitirá la asistencia a la entrega de turno a las estudiantes de pregrado.
No se evidencia ya que el formato no permite identificar el cargo u oficio que desempeña dentro de la E.S.E.

Actividad 2

Presentar información y novedades de los diferentes servicios asistenciales del HUS

Responsables

Subdirector de urgencias, coordinador de referencia y contrareferencia, subdirector salas de CX, subdirector de consulta externa, subdirector de enfermería, coordinador de hospitalización, líder de proyecto trabajo social, coordinadores de apoyo diagnóstico y terapéutico, banco de sangre y especialistas.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Se recomienda:

Ajustar los responsables de esta actividad, y alinearlos con el mapa de procesos de la entidad, para que se incluya dentro de los responsables de esta actividad al proceso de ATENCIÓN FARMACEUTICA

Descripción

- Presentar información relacionada a gestión de los diferentes servicios asistenciales urgencias 05GE01, salas de cirugía 05GE02, consulta externa 05GE03, consulta externa 05GE04, referencia y contrareferencia 05GER06 Enfermería 05GE10, trabajo social 05GE11.

Evidencia.

Se verificaron los documentos anexos a la '*lista de asistencia entrega de turno asistencial administrativo*', código 05GE05-V3 de la vigencia 2017.

En los formatos se observa que frente al área y/o servicio establecida en el formato, se registra el nombre y firma (algunas de ellas ilegibles) de quienes asisten.

- Informar todas las novedades presentadas en el servicio de urgencias como faltantes de medicamentos, falla de equipos, pendientes de apoyo diagnóstico y terapéutico, mantenimiento y personal, sistemas, infraestructura y demoras en el proceso de hospitalización, pacientes en proceso de remisión, no aceptados o pendientes por realizar contrareferencia, pacientes que ingresan en código azul sin autorización del CRUC, pacientes que bloquean salas, pacientes en recuperación, pacientes pendientes por hospitalización, cancelación de cirugías e inconvenientes en el área de esterilización, oportunidad quirúrgica por especialidad, camas inhabilitadas, camas disponibles, inasistencia de personal, oportunidad en la asignación de citas o consultas especializadas, pacientes hospitalizados sin contrato de EPS, paciente en proceso de contrareferencia y casos especiales y autorización de procedimientos de hospitalización

Con la verificación se obtiene el siguiente resultado:

Se evidencian informes y novedades del subdirector de consulta externa, subdirector de enfermería, coordinador de referencia y contra referencia, líder de proyecto trabajo social, Subdirector de urgencias, Salas de Cirugía.

En los formatos establecidos se elaboran los informes, hace parte integral del listado de entrega de turno asistencial administrativo, sin embargo no se realiza en todas las entregas de turno; a continuación se observa que el número de informes mostrados en esta actividad:

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Tabla No. 5

DESCRIPCION	REGISTROS EN LISTADO TURNO ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO		INFORMES DE TURNOS ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO DOCUMENTADOS	OBSERVACIONES
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	
subdirector de consulta externa,	137	73,7%	6	Debe presentar la información de oportunidad cada 15 días
subdirector de enfermería,	173	93,0%	97	
coordinador de referencia y contrareferencia,	155	83,3%	97	
líder de proyecto trabajo social	169	90,9%	97	
Subdirector de urgencias	149	80,1%	101	
Coordinador de hospitalización	83	44,6%	0	Se registra su asistencia desde el mes de mayo de 2017
coordinadores de apoyo diagnóstico	93	50,0%	0	Laboratorio clínico.
coordinadores de apoyo terapéutico			0	
Coordinadores banco de sangre	93	50,0%	0	
Coordinadores especialistas.			0	
Salas de Cirugía	81	43,5%	1	No se encuentra responsable de esta actividad.

Fuente: Listado de asistencia entrega de turno Asistencial Administrativo

Hallazgo:

No se evidencian informes de novedades de coordinador de hospitalización, coordinadores de apoyo diagnóstico, coordinadores de apoyo terapéutico, coordinadores banco de sangre, coordinadores especialistas.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

Recomendación:

Se recomienda replantear esta actividad de "Presentar información y novedades de los diferentes servicios asistenciales del HUS" toda vez que el los responsables de la actividad no deben limitarse a informar los problemas, también deben informar la gestión que realizaron para darles solución, esas soluciones o gestiones para la mejora diaria son las que deben informarse diariamente en la entrega de turno.

Se propone que la actividad quede de la siguiente manera: "Informar las novedades de los diferentes servicios asistenciales del HUS y la gestión realizada para superarlas y mejorar el servicio"

Recomendación:

Se recomienda AUTOMATIZAR el seguimiento a las novedades de entrega de turno para lo cual se propone: crear un link en la intranet en donde se suba por parte de los servicios la novedad reportada la gestión realizada y la fecha en que se le dio solución a la novedad.

Se propone la siguiente tabla: (Tabla No.1)

Tabla No. 1

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE NOVEDAD		PROCESO Y/O SERVICIO EN DONDE SE PRESENTÓ LA NOVEDAD	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE REALIZAR LA GESTIÓN	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S) DE DAR SOLUCIÓN A LA NOVEDAD	FECHA EN QUE SE PRESENTÓ LA NOVEDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD	DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA	FECHA DE LA SOLUCIÓN	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENTE)
ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVA								

OTROS REPORTES	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	RESUMEN DEL INFORME	GESTIÓN REALIZADA	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENTE)
Responsable Consulta externa.				
Informe de oportunidad cada 15 días.				
Responsable Auditoría Concurrente.				

01/02

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

OTROS REPORTES	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	RESUMEN DEL INFORME	GESTIÓN REALIZADA	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENTE)
<p>Presentar información de estancias prolongadas y novedades de la prestación del servicio. Los auditores concurrentes del área de hospitalización deben presentar diariamente el reporte de novedades que generen inoportunidad en la prestación del servicio o falta de continuidad del mismo y reportar cada semana las estancias prolongadas y su gestión.</p>				
<p>Responsables Director Financiero, subdirector de mercadeo y contratos - facturación, líder de proyecto de infraestructura y sistemas de información.</p>				
<p>Presentar información financiera, arquitectura y mantenimiento y sistemas de información.</p>				
<p>El proceso de facturación y recaudo debe realizar la presentación y retroalimentación al área asistencial de las principales causales de glosas y objeciones (en formato 05GE07), las cuales deben ser retroalimentadas con el objeto de eliminar las causas o generar correcciones que eviten la generación de glosas o de objeciones.</p>				
<p>El proceso de mercadeo debe dar a conocer los nuevos contratos suscritos en la institución o aquellos que se hayan terminado.</p>				
<p>El proceso Financiero debe presentar informe mensual en donde se da conocer la ejecución presupuestal (Ingresos y Gastos).</p>				

NOV

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
---------------------	----------------------------	------------------------------

OTROS REPORTES	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	RESUMEN DEL INFORME	GESTIÓN REALIZADA	VERIFICACIÓN DE LO ACTUADO (JEFE INMEDIATO/AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO/AUDITORÍA DE CALIDAD/AUDITORÍA CONCURRENTE)
El proceso de mantenimiento e infraestructura debe dar a conocer el plan de mantenimiento preventivo de los servicios asistenciales de la institución, planes de contingencia y el mantenimiento correctivo de los servicios que lo requieran.				

Con la anterior herramienta se da trazabilidad a la actividad de entrega de turno, se implementan los principios del MECI, se puede medir la efectividad de la entrega de turno, todos los procesos se enteran de lo que se gestionó y de lo que está pendiente, se puede hacer monitoreo y control y se pueden sacar indicadores.

- Consulta externa debe presentar la información de oportunidad cada 15 días. Se Evidencia durante la vigencia seis (6) reportes documentados en el formato 05GE03-
- Se requiere el acompañamiento de las siguientes especialidades: Ortopedia, Ginecología, Cirugía General, Medicina Interna, Urología, Gastroenterología, Neurología, plástica y estética y cardiología. Evidencia (listado de asistencia)
- La información a presentar debe estar previamente registradas en el formato establecido. 05GE01 - Formato de entrega turno asistencial – administrativo urgencias, 05GE02 - Formato de entrega turno asistencial – salas de cirugía, 05GE03 - Formato de entrega turno asistencial – Consulta Externa, 05GE04 - Formato de entrega turno asistencial – Hospitalización Ortopedia – Urología – otras Especialidades, 05GE06 - Formato de entrega turno asistencial – referencia y contrareferencia, 05GE07 - Formato de entrega turno asistencial – glosas y objeciones, 05GE10 - Formato de entrega turno asistencial – administrativo enfermería, 05GE11 - Formato de entrega turno asistencial – trabajo social; 05GE05-V3 - Listado de asistencia entrega de turno asistencial administrativo, 05GC38 - Formato Acta de Reunión.
- Entregar formato de entrega de turno diligenciada al responsable de presidir la entrega de turno. Se Evidencia, durante toda la vigencia el formato - Listado de asistencia entrega de turno asistencial administrativo, identificado con el código **05GE05-V3**, sobre el cual se realiza el presente informe e indicadores de asistencia.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Actividad 3

Presentar información de estancias prolongadas y novedades de la prestación del servicio.

Responsables

Audidores concurrentes.

- Los auditores concurrentes del área de hospitalización deben presentar diariamente el reporte de novedades que generen inoportunidad en la prestación del servicio o falta de continuidad del mismo y reportar cada semana las estancias prolongadas y su gestión.

Evidencia.

No se evidencia su cumplimiento.

- La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido, Los auditores concurrentes deben entregar en el formato establecido la información.

- *Evidencia.*

- No se evidencia el cumplimiento de la entrega de la información por parte de auditores concurrentes.

- Entregar formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.

- *Evidencia.*

- No se evidencia su cumplimiento el formato elaborado por parte de los Auditores concurrentes.

Actividad 4

Presentar información financiera, arquitectura y mantenimiento y sistemas de información

Responsables

Director Financiero, subdirector de mercadeo y contratos – facturación, líder de proyecto de infraestructura y sistemas de información.

- El proceso de facturación y recaudo debe realizar la presentación y retroalimentación al área asistencial de las principales causales de glosas y objeciones (en formato 05GE07), las cuales deben ser retroalimentadas con el objeto de eliminar las causas o generar correcciones que eviten la generación de glosas o de objeciones. Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No. 5 de la página 11.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

- El proceso de mercadeo debe dar a conocer los nuevos contratos suscritos en la institución o aquellos que se hayan terminado. Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No. 5 de la página 11
- El proceso Financiero debe presentar informe mensual en donde se da conocer la ejecución presupuestal (ingresos y Gastos). Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No. 5 de la página 11.
- El proceso de mantenimiento e infraestructura debe dar a conocer el plan de mantenimiento preventivo de los servicios asistenciales de la institución, planes de contingencia y el mantenimiento correctivo de los servicios que lo requieran. Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No. 5 de la página 11
- La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido. Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No. 5 de la página 11.
- Entregar el formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno. Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No.5 de la página 11.

Evidencia.

Solo se evidencian los informes relacionados en la tabla No.5 de la página 11

Hallazgo:

Mensualmente la Oficina de Control interno solicita a la Dirección financiera informe sobre las novedades presentadas y gestionadas en el turno administrativo; pese a lo anterior esa Dirección siempre contesta que no se le presentaron novedades que correspondan a su proceso. Sin embargo, como se observa en esta actividad se debe presentar una vez al mes en la entrega del turno administrativo INFORMACIÓN FINANCIERA.

Hallazgo:

La información de la gestión las novedades de arquitectura mantenimiento y sistemas de información, no es reportada por la Dirección Administrativa cuando mensualmente se le solicita por parte de la Oficina de control interno.

Recomendación:

Se recomienda revisar esta actividad y darle cumplimiento; o retirarla si no corresponde o no es útil para lo que realmente se hace o requiere el Hospital.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Actividad 5

Gestionar y ejecutar las acciones de mejora sobre las novedades presentadas

Responsables

Responsable de la gestión y acción de mejora asistencial y administrativa

Descripción

- Se asignan las tareas en el momento de la presentación de la novedad dentro de la entrega de turno administrativo, las cuales se debe gestionar en el transcurso del día.
- El responsable debe comunicar el proceso de gestión al Director Administrativo y/o Director Científico según sea el caso y darlo a conocer al otro día en la entrega de turno.
- La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido.
- Entregar el formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.

Evidencia.

- La tabla No.5 de la página 11.

Recomendación:

Siendo la entrega de turno una actividad que se realiza diariamente en la entidad se recomienda que la gestión realizada con las novedades reportadas sea informada de manera mensual cada vez que lo solicita la oficina de control interno a los Directores, y que sea informada a la Gerencia en los informes de Gestión.

Actividad 6

Realizar seguimiento del cumplimiento de las acciones de mejora y el archivo del soporte de la entrega de turno.

Solicitud:

Se solicita ajustar la redacción de esta actividad la cual debe quedar ajustada a lo que realmente se hace según las competencias de la oficina de control interno. La actividad debe quedar de la siguiente forma:

"Realizar seguimiento mensual del cumplimiento de las acciones de mejora y el archivo del soporte de la entrega de turno".

Evidencia.

La oficina de Control Interno realiza seguimiento mensual a la gestión realizada a las novedades de las entregas de turno, para lo cual mediante oficio con radicado en el aplicativo ORFEO, dirigido a la

REV

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Dirección Científica, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, se 'solicita se informe las actividades realizadas para atender los requerimientos de los diferentes servicios realizadas en las entregas de turno del mes de Para lo cual se deberá diligenciar el siguiente formato', hay una tabla con tres columnas (requerimiento - fecha de atención a la solicitud - inconvenientes presentados y tramites de los mismos).

Responsables

Funcionario oficina de Control interno

Descripción

- Llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora o los compromisos adquiridos el día anterior en la entrega de turno administrativo en el acta de reunión 05GC38.

Como se pudo observar en la tabla No 4 se debe fortalecer la entrega de los informes diarios en el formato establecido en la actividad 2 del procedimiento, la intermitencia en la entrega de esos informes dificulta el seguimiento que pueda hacer el jefe de control interno o el superior jerárquico de quien deba tramitar la solución a la novedad.

Recomendación:

Se recomienda retirar a la Oficina de control interno como responsable de esta actividad, teniendo en cuenta que la oficina de control interno no es el superior Jerárquico de los funcionarios que deben dar solución a las novedades que se presentan en la entrega de turno, de igual manera, cada responsable de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos el día anterior tiene un Jefe o superior a quien debe rendirle el informe de su gestión. Los funcionarios de la entidad deben poner en práctica los principios del MECI : AUTO CONTROL – AUTO GESTIÓN – AUTO REGULACIÓN – lo anterior, teniendo en cuenta que no es función de la Oficina de Control Interno designar a un funcionario de su oficina para que vigile diariamente si los funcionarios de otras dependencias cumplen con sus labores (Esta tarea corresponde en principio a cada funcionario atendiendo los principios del MECI y a los jefes de cada servicio; tal y como se observa en la actividad dos del procedimiento de entrega de turno, se informar diariamente las novedades del servicio, y como ya se argumentó antes en el acápite correspondiente a ese numeral no se trata solo de informar las novedades si no de informar también la gestión realizada).

Descripción

- Verificar el cumplimiento de los compromisos y su efectividad en el proceso de manera diaria y presencial en la entrega de turno administrativo.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

Recomendación:

Se recomienda retirar esta actividad teniendo en cuenta que las novedades que se reportan diariamente en las entregas de turno deben ser solucionadas y gestionadas por cada servicio en el ejercicio propio de sus funciones y del desarrollo de su trabajo diario, siendo claramente improcedente que la oficina de control interno vigile el desarrollo diario de las labores de todos los servicios de la entidad. Se puede observar como la actividad pide incluso que la oficina de control interno verifique la efectividad del cumplimiento de los compromisos, recordemos que efectividad es la suma de eficacia (conseguir el objetivo) y eficiencia (lograr el objetivo con el mínimo de recursos posibles), y pide que se haga de manera diaria algo que en principio no es competencia de la oficina de control interno y segundo es imposible de realizar por parte de la misma debido entre otras razones al poco personal asignado.

Recomendación:

Se recomienda dejar como actividades las siguientes:

- Elaboración del informe de auditoría anual sobre las entregas de turno a cargo de la oficina de control interno.
- Elaboración del PUMP para atender las recomendaciones de la auditoría de control interno.

Evidencia.

Para la elaboración de presente informe se realizó la verificación del cumplimiento de las observaciones, requerimientos, novedades e información sobre necesidades de las áreas y/o servicios documentados en los formatos establecidos en el procedimiento.

Hecha la verificación no se advierte respuesta a las siguientes observaciones, requerimientos, novedades e información sobre necesidades de las áreas y/o servicios.

ENERO

- Problemas con sistemas en radiología,
- falta de humidificadores, brazaletes, catéter central venoso,
- no hay servicio de conductor,
- no hay oportunidad en el cierre de la historia clínica de 3 pacientes,
- No hay minutos de celular en el radio operador,

FEBRERO

- No radiólogo en la noche,
- Retardo en el reporte de laboratorios,
- Faltan Brazaletes, jelco 22, 24, 18,
- Gotera pasillo

MARZO

- No tac en la institución,
- No migración de órdenes de radiología por sistemas,

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

- Inconvenientes con sistemas,
- Paciente pendiente por cirugía.
- No hay kit de micronebulizaciones / inhalación.

ABRIL y MAYO

- Pendientes consultas de urología (2+1), neurocirugía (1), cirugía plástica (1), oftalmología (1), ortopedia (6).

JUNIO

- Apagón con retraso en inicio del tomógrafo y equipos de RX,
- Paciente fallece a las 2.45 am , a las 6.30 am no han llevado el paciente a la morgue,
- Sobre cupo en urgencias (del 198%).

JULIO

- 1 de julio no hay sistemas en la tarde.
- Sobrecupo en urgencias
- Demoras en la toma de RX por alto volumen,
- Baño dañado (531)
- No están actualizados lo números de teléfonos de cirugía plástica disponibles.
- No hay ketoconazol – tableta, ulfacetamida – gotas,
- Cama UCI 293 inhabilitada y camas 533 y 538.

AGOSTO

- Evento adverso - hospitalización equivocada,
- No luz – daño TAC
- Sobrecupo en urgencias,
- No disponibilidad de penicilina cristalina 1000000 UI,
- Retardo reporte laboratorios,
- En urgencias no camillas, no ventiladores, no hay camas en reanimación.
- No radiólogo noche,
- Dos monitores de trauma se prenden y se apagan.

SEPTIEMBRE

- Sobrecupo en urgencias,
- No hay hidromorfina,
- No hay polainas,
- Faltan guías rápidas monitores.

OCTUBRE

- Daño TAC
- Sobrecupo en urgencias
- Daño ambu, no disponibilidad en urgencias de repuesto.
- 427, 426, en pintura e inhalación por pintura,
- Ascensor dañado,

NOVIEMBRE

- Fuga paciente Álvaro Fonseca
- Paciente de manejo por dermatología sin evaluación el fin de semana,
- Sobrecupo,
- 319, 320, 201, 202, 406, 319, 320, 248, 249 en pintura

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

- No hay lista de disponibilidad en cirugía plástica,
 - Camas inhabilitadas.
- DICIEMBRE
- Sobrecupo en urgencias,
 - No glucagón en la entidad
 - Paciente sale a las 17 horas sin embargo aparece hospitalizada en cama 536,
 - Ascensor dañado.

Documentadas 79 observaciones y/o requerimientos y/o novedades e información sobre necesidades de las áreas y/o servicios en los formatos establecidos se evidenciaron documentalmente a 20 de ellas, solo hay respuesta al 25.%, lo que indica que el 74.7% de las observaciones, requerimientos, novedades e información sobre necesidades de las áreas y/o servicios no tienen respuesta documentada, tal como lo establece el procedimiento.

- Recolectar la lista de turno de las personas que asisten 05GE

Evidencia.

El formato listado de asistencia a la entrega de turno asistencial administrativo se verifica con un total de 186 listados, según el calendario 2017 se debía haber realizado 193 entregas de turno administrativo en Bogotá.

8. MATERIALES NECESARIOS

Papelería y Auditorio.

Recomendación:

Se recomienda ajustar el procedimiento, ajustando los "MATERIALES NECESARIOS" del mismo, ya que la papelería y el auditorio son por demás aspectos de Perogrullo, considero que en este punto se debe tener como material necesario los siguientes:

Herramienta electrónica. Link en la intranet en donde se suba por parte de los servicios la novedad reportada la gestión realizada y la fecha en que se le dio solución a la novedad.

Computadores con acceso a la intranet e internet, para el uso de las personas que reportan la información en el turno administrativo.

me Correos electrónicos creados para los responsables de reportar la información.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

COMPARATIVO

Como herramienta de apoyo para el seguimiento de la actividad 1 del procedimiento entrega de turno asistencial – administrativo, en la tabla No. 5 se realiza el comparativo mes a mes por vigencias de 2013 a 2017 de las entregas de turno asistencial –administrativo, los cuales registran las siguientes comportamientos:

Tabla No. 5

MES	2013	2014	2015	2016	2017
ENERO	63,8%	48,7%	55,8%	51,4%	52,0%
FEBRERO	63,1%	47,3%	60,1%	54,8%	55,3%
MARZO	60,2%	49,0%	62,0%	51,5%	50,2%
ABRIL	60,8%	53,8%	58,8%	51,6%	50,6%
MAYO	60,3%	48,5%	63,1%	57,1%	55,3%
JUNIO	57,6%	57,9%	60,6%	52,0%	53,3%
JULIO	53,6%	70,2%	53,4%	50,1%	49,7%
AGOSTO	55,6%	61,8%	53,9%	43,9%	57,7%
SEPTIEMBRE	55,6%	58,9%	57,8%	46,8%	55,0%
OCTUBRE	58,3%	49,4%	53,7%	52,5%	53,4%
NOVIEMBRE	47,8%	57,4%	54,2%	48,9%	54,7%
DICIEMBRE	46,4%	52,9%	46,6%	53,6%	51,6%
Total	56,9%	54,7%	56,7%	51,2%	53,2%

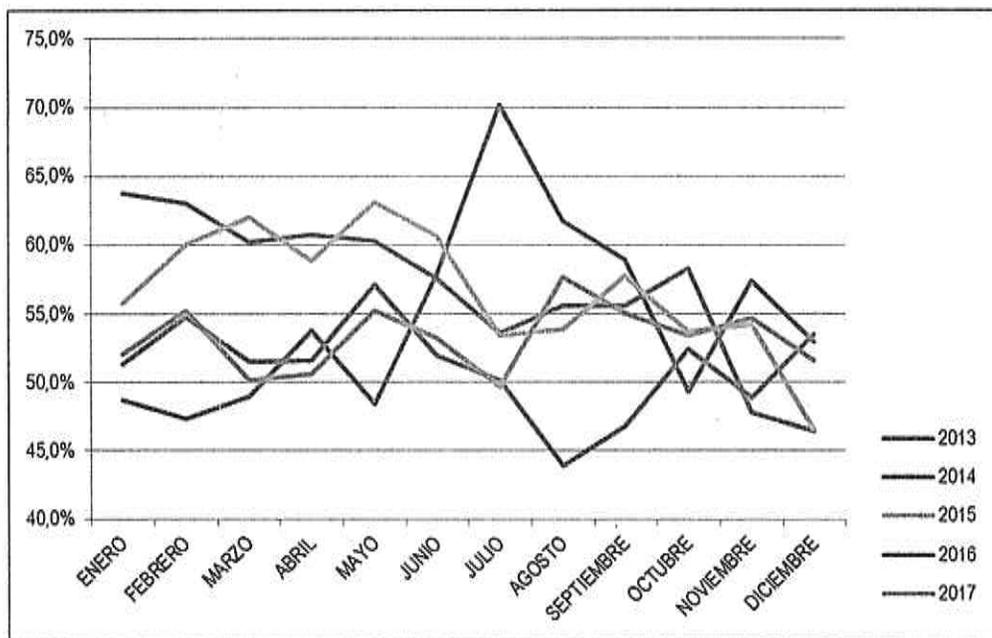
Fuente: Listado de asistencia entrega de turno Asistencial Administrativo

24

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------



- La tendencia de la entrega del turno-asistencial administrativo en promedio para los años 2013 a 2017 oscila en seis puntos porcentuales, entre la tendencia superior 56.9% (en el 2013) y el 51.2% la tendencia inferior (en la vigencia 2016).
- Dentro de las vigencias aquí registradas (2013 a2017) la menor asistencia al turno asistencial administrativo se observa en agosto de 2016 con una asistencia de 43.9% y la de mayor asistencia al turno asistencial administrativo, 63.8% se registra en enero de 2013; es de observar que durante la vigencia 2017 en ningún mes la asistencia supero el 60% y el mes de mayor asistencia es agosto, con asistencia al turno asistencial administrativo del 57.7%.

CONCLUSIONES

- Las observaciones, conclusiones y recomendaciones continúan vigentes, no se registra acciones de mejora que subsanen lo observado en el informe de la vigencia 2016.
- El procedimiento en cada una de sus actividades debe ser una herramienta de comunicación de aplicabilidad entre las áreas y/o servicios y las direcciones administrativas y científica para ser voceros de lo comunicado.
- El control de cambios registra que el procedimiento '*entrega de turno administrativo*', código de documento 02DE11-V1 viene de ajustar y actualizar el documento a la caracterización de procesos

noy

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

(anterior documento 02GE01-V1), sin embargo se observa que en las vigencias anteriores (2013 a 2016) el procedimiento se denominaba 'Entrega de Turno Asistencial - Administrativo' e identificado con código 02GE02-V3², elaborado y aprobado en el mes de marzo de 2011, vinculado al proceso de Direccionamiento Estratégico.

El mismo procedimiento en la actividad 2 registra como responsables cargos que en la planta de personal no se evidencian, tales como coordinador de referencia y contrareferencia, coordinador de hospitalización, coordinadores de apoyo diagnóstico y terapéutico.

El mismo procedimiento no contiene interface(s) o vínculos con algún proceso y/o procedimiento institucional.

No se encuentran determinados los riesgos del procedimiento.

- El promedio anual de la asistencia del turno asistencial - administrativo y/o procedimiento administrativo se registra entre el 56.9% (año 2013) y 51.2% (año 2016), su comportamiento oscila dentro de 6 puntos porcentuales.
- El listado no reporta asistencia a la entrega de turno administrativo e indicador =0 de: Desarrollo Humano, Personal, Educación médica, neumología, neurología, otorrinolaringología, patología, UCI neonatal.
- El promedio anual de informes y novedades de servicios asistenciales del HUS, adjuntos al listado de la entrega de turno asistencial - administrativo y/o procedimiento administrativo es de 21.2% con respecto al número total de informes a entregar según lo establece el procedimiento.
- El promedio anual de respuesta a las observaciones y/o requerimientos y/o novedades e información sobre necesidades de las áreas y/o servicios en los formatos establecidos es del 25.%, según lo que establece el procedimiento.
- **Al finalizar el presente informe se evidencia que en la INTRANET y con fechas 15/02/2018, 20/02/2018 y 21/02/2018 los formatos han sido sustituidos así:**
 - El 05GE01 - Formato de entrega turno asistencial – administrativo urgencias, ha sido cambiado por el formato 05DE24 –VI;
 - el 05GE02 - Formato de entrega turno asistencial – salas de cirugía, ha sido cambiado por el 05DE22-V1;
 - El 05GE03 - Formato de entrega turno asistencial – Consulta Externa, ha sido cambiado por el formato 05DE21-V1;
 - El 05GE06 - Formato de entrega turno asistencial – referencia y contrareferencia, ha sido cambiado por el 05DE23-V1;
 - El 05GE07 - Formato de entrega turno asistencial – glosas y objeciones, ha sido sustituido por el formato 05DE25-V1;
 - El 05GE11 - Formato de entrega turno asistencial – trabajo social, ha sido sustituido por el 05DE27-V1

² Identificado con código anterior del procedimiento 05PR04-V3

26

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

- De la misma forma se observa que el formato 05GE05-V3 - Listado de asistencia entrega de turno asistencial administrativo ha sido cambiado el 21/02/2018, por el formato 05DE26-V1 - Entrega de turno administrativo asistencial. Al verificar el formato se evidencia que han sido excluidas del formato las áreas y/o servicios de:

- Compras bienes y suministros
- Contratos y Mercadeo
- Desarrollo Humano
- Educación Medica Personal
- Hospitalización

y se han incorporado las áreas y/o servicios de Control Interno y Endocrinología.

De lo anterior no se evidencia documentalmente la justificación y los criterios tenidos en cuenta para estos cambios; de la misma forma se advierte que el procedimiento del cual hacen parte (5 - detalle de registros) los formatos no registra ninguna modificación y/o cambio.

RECOMENDACIONES

1. El INFORME ENTREGA DE TURNO ASISTENCIAL -ADMINISTRATIVO 2016, al igual que el INFORME ENTREGA DE TURNO ASISTENCIAL -ADMINISTRATIVO 2017 como informes de auditoria interna son el registro que se deriva de las verificaciones realizaciones y actuaciones de los procedimientos; podemos hacer de este informe sea herramienta que nos permita iniciar acciones de mejora y no elementales correcciones de las observaciones.
2. La E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, estudie la posibilidad de viabilizar la implementación de un aplicativo y/o carpeta compartida en los diferentes servicios, que hacen parte de la entrega de turno asistencial- administrativo, con miras a fortalecer y agilizar las novedades registradas e informadas en la entrega de turno y eliminar muchos de los obstáculos que interfieren en la comunicación verbal durante las secciones de entrega de turno.
3. Se recomienda AUTOMATIZAR el seguimiento a las novedades de entrega de turno para lo cual se propone: crear un link en la intranet en donde se suba por parte de los servicios la novedad reportada la gestión realizada y la fecha en que se le dio solución a la novedad; con la información propuesta en la tabla No. 1
4. Inspeccionar, analizar el listado de asistencia entrega de turno asistencial administrativo e identificando las necesidades y requerimientos de los servicios y/o áreas que deben participar, haciendo énfasis en la **obligatoriedad** que se establece en la actividad 1.
5. Aun las cuando las entregas de turno están siendo realizadas satisfactoriamente se registra una baja porcentual en el cumplimiento del procedimiento, lo que indica que deberá realizarse una revisión del

01/01

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

mismo para que se ajuste a la dinámica del HUS.

6. Realizar las actualizaciones, los ajustes, modificaciones y derogaciones a que den lugar los procedimientos - el Procedimiento 'entrega de turno administrativo' código del documento 02DE02-V1 y procedimiento 'entrega de turno asistencial - administrativo', identificado con código 02GE02-V3. Revisar el procedimiento, en lo que respecta al detalle de registros, las actividades, las descripciones, los responsables.
7. Las demás recomendaciones descritas a lo largo del informe.



YETICA HERNANDEZ ARZA
Jefe Oficina Control Interno



MARIA CLARA MARTINEZ R.
Profesional Especializado

Bogotá, febrero 18 de 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

ANEXO No. 1

LISTADO DE ASISTENCIA ENTREGA DE TURNO ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO

No.	AREA	TOTAL PROMEDIO 2017
1	ALMACEN	53,8%
2	ANESTESIA	83,3%
3	ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO	55,9%
4	APOYO ADMINISTRATIVO	48,9%
5	AUDITORIA MEDICA	30,1%
6	BANCO DE SANGRE	50,0%
7	CARDIOLOGIA	87,1%
8	CIRUGIA GENERAL	81,7%
9	CIRUGIA PLASTICA	79,6%
10	COMPRAS BIENES Y SUMINISTROS	51,6%
11	CONSULTA EXTERNA	73,7%
12	DESARROLLO HUMANO	0,5%
13	DIRECC. ADMINIST.	79,0%
14	DIRECC. ATEN. USUARIO	84,4%
15	DIRECCION CIENTIF.	53,8%
16	DIREC. FINAN.	89,2%
17	EDUCACION MEDICA	0,0%
18	ENFERMERIA	93,0%
19	EQUIPOS MEDICOS	82,3%
20	ESTERILIZACION	43,5%
21	FACTURACION	76,9%
22	FARMACIA	87,1%
23	FISIOTERAPIA	52,2%
24	GASTROENTEROGÍA	51,1%
25	GINECOLOGIA	63,4%

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

No.	AREA	TOTAL PROMEDIO 2017
26	HOTELERIA	89,8%
27	LABORA. CLÍNICO	50,0%
28	MEDICINA INTERNA	91,4%
29	NEFROLOGÍA	10,8%
30	NEUMOLOGIA	0,0%
31	NEUROCIRUGIA	77,4%
32	NEUROLOGIA	0,0%
33	NUTRICION	52,7%
34	OBJECIONES	8,6%
35	OFTALMOLOGÍA	5,4%
36	ORTOPEDIA	93,5%
37	OTORRINO	0,0%
38	PATOLOGÍA	0,0%
39	PERSONAL	0,0%
40	PLANEACION	39,8%
41	RADIOLOGÍA	68,3%
42	REFERE. CONTRARE.	83,3%
43	SALAS DE CIRUGIA	43,5%
44	SISTEMAS	91,9%
45	TRABAJO SOCIAL	90,9%
46	UCI ADULTO	1,6%
47	UCI NEONATAL	0,5%
48	URGENCIA	80,1%
49	UROLOGIA	87,6%
50	HOSPITALIZACION	44,6%
51	CONTRATOS Y MERCADEO	0,0%