



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

INFORME FINAL DE AUDITORIAS INTERNAS, BASADA EN GESTIÓN DEL  
RIESGO, EN LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL



JOAQUIN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ  
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO, DICIEMBRE 31 DE 2022

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, San Andrés de Sotavento (Córdoba).

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ALCANCE.....	6
4. CRITERIOS DE AUDITORIA.....	6
5. EQUIPO AUDITOR. ....	6
6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	6
6.1 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA .....	6
6.2. RIESGO ESTRATÉGICO .....	8
6.3. RIESGOS OPERATIVOS:.....	10
6.4. RIESGOS FINANCIEROS:.....	10
6.5. RIESGOS DE LEGAL Y REGULATORIO.....	11
6.6. RIESGOS DE TECNOLOGÍA:.....	11
6.7. RIESGO EN SALUD:.....	12
6.8. RIESGO DE CUMPLIMIENTO.....	12
7. OBSERVACIONES.....	13
7.1. CONTRATACIÓN:.....	13
7.1.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14
7.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
7.2.1. CONCLUSIONES.....	17

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

### *Hospital San Andrés Apóstol*

NIT 812.001.332-0

#### 1. INTRODUCCIÓN.

El Desarrollo del Sistema de Control Interno, en cumplimiento y desarrollo del Plan Anual de Auditorías Internas PGAAI y Seguimientos, aprobado para la vigencia 2022, por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, programó efectuar las auditorías internas basadas en Gestión del Riesgo, labor ésta que pudo ser realizada en el marco de sus Obligaciones y Actividades contratadas, como mecanismo de apoyo al cumplimiento de los objetivos de control establecidos en la ley 87 de 1993.

Las diferentes auditorías se Orientaron en identificar oportunidades de mejora para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, en las actividades relacionadas con el desarrollo de los procesos y procedimientos, así como el cumplimiento de los planes, programas, proyectos, basados en la Gestión del Riesgo, a través del análisis de su objetivo actividades y documentos anexos, así como de su aplicación a través de la Gestión de los riesgos de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.

El proceso Auditor se desarrolló con base en las normas de auditoría generalmente aceptadas por el departamento administrativo de la función pública DAFP en este caso la Auditoria con enfoque integral y seguimiento al plan de mejoramiento. Para vigencia fiscal de acuerdo al cronograma de auditorías internas anexo al plan general anual de auditorías internas PGAAI, de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, las cuales incluyen planeación de la auditoría, ejecución del trabajo, generación del informe y formulación de planea de mejoramiento por los Responsables de los Diferentes procesos auditados para el desarrollo de la auditoría realizada, fue de gran importancia y relevancia la participación del personal vinculado con el proceso y

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

el procedimiento, así como la información soporte y complementaria generada por las dependencias responsables de la gestión de los riesgos.

El proceso de auditoría incluyó la solicitud, análisis y verificación de la información asociada al procesos y procedimiento, y la gestión del riesgo adelantada por las dependencias o áreas de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, así como la presentación de resultados una vez analizados por el equipo auditor, con los que se pretende contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos y verificar el grado de cumplimiento de los sistemas integrados de gestión SIG, contemplados en el *Plan General Anual De Auditorías Internas* de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, lo cual contribuya al fortalecimiento para el mejoramiento continuo, a partir del análisis, evaluación y mejora continua en cada una de las áreas de la ESE.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Establecer la metodología para realizar las auditorías de los procesos, procedimientos, programas y proyectos de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL.
- Determinar el grado de cumplimiento de los sistemas integrados de gestión SIG, en su funcionalidad, hacia el desarrollo eficiente, eficaz y efectivos en la gestión administrativa de la entidad, a través de sus palanes, programas, proyectos, procesos y actividades internas de la entidad.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

- Con el informe de auditoría se mostrará las falencias u observaciones encontradas en el área o proceso auditado, el cual se suscribirá un plan de mejoramiento continuo, con el fin de subsanar las observaciones encontradas
- Fortalecer el desarrollo de los procesos que se desarrollan en la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, mediante la sensibilización de la Auto-evaluación para generar cultura del Autocontrol hacia el mejoramiento continuo.
- Mejorar cada uno de las debilidades u/o hallazgos identificados, a través del mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos, procesos y actividades internas de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, como resultado del proceso auditor.
- Fortalecer el desarrollo de los procesos que se desarrollan en la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, mediante la sensibilización de la Auto-evaluación para generar cultura del Autocontrol hacia el mejoramiento continuo
- Realizar un Control Interno objetivo e integral en la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, a través de equipos multidisciplinarios.
- Lograr resultados de auditoría internas oportunas a fin de informar a los responsables sobre la gestión administrativa desarrollada en su ámbito de aplicación, hacia la consecución de los objetivos en el desarrollo de los procesos.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

### *Hospital San Andrés Apóstol*

NIT 812.001.332-0

#### **3. ALCANCE.**

A Todos los Procesos, procedimientos, controles y la gestión del Riesgo en cumplimiento del marco legal que les regula para su adecuado desarrollo en cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

#### **4. CRITERIOS DE AUDITORIA**

- Guías y Procedimientos de auditorías generalmente aceptadas por el departamento administrativo de la función pública DAFP.
- Guía para la Administración del Riesgo
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Función Pública

#### **5. EQUIPO AUDITOR.**

La auditoría interna en cumplimiento del plan general anual de auditorías internas PGAAI aprobado para vigencia 2022 fue realizada por los la Oficina de Control Interno: jefe de control interno JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ, asesor GERARDO DE LEÓN GÓMEZ.

#### **6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

##### **6.1 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

De acuerdo al cronograma de auditorías del plan general anual de auditorías internas PGAAI de la vigencia fiscal 2022, se plantearon a realizar tres (3) auditorías internas de los procesos misionales, se lograron realizar 2 auditorías de manera eficiente, auditoria al proceso contractual (Jurídica) y auditoria al sistema de atención al usuario (SIAU).

De acuerdo al mapa de procesos de la entidad, así como el Mapa de Riesgos institucional y de corrupción, en el cual se encuentran identificados 230 riesgos

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

en todas las áreas o procesos de la entidad, los cuales fueron tomados como insumo para el desarrollo de las auditorías, en cumplimiento a lo contemplado por el departamento administrativo de la función pública DAFP, en materia de control interno, así como los nuevos lineamientos emitidos por las directivas presidenciales y los organismos de inspección y vigilancia en materia de corrupción, transparencia y acceso a la información pública, entre estos lineamientos: En cumplimiento de la Resolución 0753 del 14 de mayo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, Circular Externa No.001 13052020 de la Contaduría General de la Nación, Decreto No.403 16032020 del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el Control Fiscal y de la Circular Conjunta N°100-008-2020 de la Vicepresidencia de la Republica.

En la siguiente tabla de acuerdo al mapa de riesgos institucionales y de corrupción de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, estos riesgos están clasificados y cuantificados en la siguiente tabla:

<b>RIESGOS EN LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.</b>	<b>RIESGOS TOTALES</b>
Accidentes	9
Demora	18
Demora	18
Ausentismo	21
Caducidad	4
Celebración indebida de contratos	2
Prescripción	2
Conflicto	9
Colapso de telecomunicaciones	16
Concusión	9
Hurto	3
Cortocircuito	15
Desacerto	7
Despilfarro	3
Fallas mecánicas	2
Deterioro	12
Disturbios	8
Disturbios	7
Error	15
Falsificación de documentos	1

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

Incendio	1
Extemporánea	18
Inexactitud	15
Inexistencia	3
Fallas de hardware	17
Cohecho	5
Fallas de software	19
Incompleto	18
Fraude	1
Incumplimiento	11
Omisión	12
Virus informático	15
Perdida	7
Desvío	1
Rumor	5
Hurto	2
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

Como resultado del proceso auditor al interior de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, y el seguimiento a los planes y sistemas de gestión que se desarrollan al interior de la entidad, estos se agruparon en OCHO (8) grandes Riesgos, entre ellos se encuentran:

## 6.2. RIESGO ESTRATÉGICO:

Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

- La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, cumplió parcialmente el plan estratégico de la entidad 2014-2022, entre estos el cumplimiento de la misión institucional al prestar servicios de salud a sus usuarios; mas sin embargo, esta no cumplió con la visión en ella se establecida que la entidad seria reconocida en la Región como una de las mejores

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

Empresas Prestadoras de los Servicios de Salud, constituida con una infraestructura acorde a las nuevas exigencias del mercado, con Tecnología de Punta, solidez Financiera, que permita impactar en la satisfacción de los Usuarios y diferentes grupos de interés que utilicen nuestros servicios. Todo esto, (1) al encontrarse la entidad para vigencia fiscal 2022, en Riesgo fiscal y financiero alto, con programa de saneamiento fiscal y financiero aprobado por la junta directiva y el ministerio de hacienda y crédito público, para vigencia 2018-2023, lo que indica que no tiene o posee solidez financiera, (2) la infraestructura no cumple con los requisitos o normas de habilitación, al no ser remodelada por completo la entidad, a vigencia 2022, se remodelaron dos áreas como fueron urgencias, hospitalización los centros satélites, mas sin embargo el último semestre se gestionaron recursos a nivel departamental y se diseñaron los planos de la entidad para su remodelación, (3) la tecnología no cuenta con los equipos médicos suficientes y de punta necesarios para una atención de calidad, así como sistemas de información y comunicación necesarios y suficientes que permitan el desarrollo eficiente de los procesos internos de la entidad a través de un Sistema de gestión documental con el que se permita sistematizar y digitar el proceso de archivos y documentos físicos mediante un software, de igual manera no existe la estructura de implementación de las tablas de retenciones documentales e implementación de la ventanilla única de correspondencia incumpliendo lo establecido en la ley 594 / 2000, (4) escasez de equipos de cómputo, impresoras, licencias operativas. (5) La ESE viene generando y aglomerando elementos en desuso e inservibles que incrementan el valor de los activos, sin que realmente estos gocen de buenas condiciones para el uso adecuado de la entidad, por lo que se hace necesario realizar la depuración y actualización del inventario general de bienes muebles e inmuebles que verifiquen y certifiquen todas esas partidas.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

- Así mismo se cumplieron parcialmente los objetivos institucionales, estrategias, planes/programas, proyectos, recursos y las metas establecidas.

### **6.3. RIESGOS OPERATIVOS:**

Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias. Los procesos, el recurso humano, los sistemas tecnológicos internos, la infraestructura.

- La infraestructura no cumple con los requisitos o normas de habilitación, al no ser remodelada por completo la entidad, a vigencia 2022, se remodelaron dos áreas como fueron urgencias, hospitalización los centros satélites, más sin embargo el último semestre se gestionaron recursos a nivel departamental y se diseñaron los planos de la entidad para su remodelación.
- Incumplimiento a la ley 594/2000 en implementación del archivo físico y tablas de retenciones documentales, bajo estándar ISO - 2001 154489.
- No existe la depuración y actualización del inventario general de bienes muebles e inmuebles de la entidad.

### **6.4. RIESGOS FINANCIEROS:**

Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuesta, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes. Compuesto por riesgo de liquidez crédito y mercado de capital.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

### *Hospital San Andrés Apóstol*

NIT 812.001.332-0

- La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL, para vigencia fiscal 2022 se encuentra con programa de saneamiento fiscal y financiero aprobado por la junta directiva y el ministerio de hacienda y crédito público, para vigencia 2018-2023, buscando una solidez financiera, para darle cumplimiento a las medidas estipuladas en el programa de saneamiento fiscal y financiero.

#### **6.5. RIESGOS DE LEGAL Y REGULATORIO:**

Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

- La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL para vigencia fiscal 2022 se ha cumplido parcialmente con la implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, establecido por el departamento administrativo de la función pública DAFP, mediante Decreto 1499 de 2017. Así mismo se ha cumplido parcialmente con el estatuto anticorrupción de la Decreto 1474 de 2011 en la elaboración y publicación del mismo modo con los planes de acción.

#### **6.6. RIESGOS DE TECNOLOGÍA:**

Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

- La ESE para el periodo tecnología no cuenta con los equipos médicos suficientes y de punta necesarios para una atención de calidad para los usuarios, así como sistemas de información y comunicación necesarias y suficientes que permitan el desarrollo eficiente de los procesos internos de la entidad.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

- La ESE no cuenta con un software que le permita mejorar e implementar el archivo físico para la operación de la gestión documental para darle cumplimiento a la ley 594/2000.

#### **6.7. RIESGO EN SALUD:**

Es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado para la salud del individuo (nuestro Usuario interno o externo) que puede ser también el empeoramiento de una condición previa. Los factores causales son los múltiples factores que se asocian con la ocurrencia de esa enfermedad y los efectos las diversas situaciones que generan una vez la enfermedad ocurre.

- La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, como todo el mundo atraviesa por un problema de salud pública mundial al estar expuestos a la pandemia del CORONAVIRUS SARS COVID-19 y otras enfermedades de diversos tipos.

#### **6.8. RIESGO DE CUMPLIMIENTO:**

Normativo se define como la posibilidad de incurrir en sanciones legales o administrativas, pérdidas financieras significativas o pérdidas de reputación por incumplimiento de leyes, regulaciones, normas internas y códigos de conducta aplicables a la actividad bancaria.

- La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, se encuentra expuesta a sanciones legales, administrativas, así como pérdidas financieras significativas por incumplimiento a las leyes en materia laboral, tal como sentencias en contra de la entidad; programas de saneamiento fiscal y financieros, planes de mejoramientos con los organismos de inspección, control y vigilancia, autorregulaciones en los sistemas de Gestión, normas internas para el desarrollo institucional y códigos de conductas aplicables a la actividad financiera desarrollada por la entidad.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

## 7. OBSERVACIONES

Las observaciones realizadas por la oficina de control interno, son el resultado de las evaluaciones del control interno o de Auditoría interna. Entre los más significativos encontramos

### 7.1. CONTRATACIÓN:

Dentro del proceso fueron seleccionados de manera aleatoria un total de 57 contratos, correspondiente al 19%. En esta muestra son seleccionados los siguientes contratos: N° 001, 002, 008, 08, 009, 16, 18, 25, 32, 47, 48, 49, 54, 57, 59, 64, 74, 76, 80, 81, 88, 90, 91, 93, 99, 106, 111, 117, 122, 125, 126, 130, 135, 143, 145, 148, 150, 163, 170, 175, 179, 190, 193, 200, 201, 208, 221, 231, 241, 252, 258, 266, 273, 277, 285, 288, 291 correspondientes a la vigencia 2022.

En el marco de la auditoría fueron encontrados los siguientes hallazgos:

- Contratos sin presentación de la propuesta técnica: 148, 93, 122, 106, 99, 125, 135, 126, 143, 91, 130, 145, 117, 111, 170,
- Contratos que carecen de firma en la propuesta técnica del contrato: 64, 285, 57, 80, 88, 74, 81, 76, 170, 163, 8, 16, 18, 25, 25, 47, 48, 59, 231, 291, 252, 241,
- Contratos que carecen de firma en el acta de inicio: 48, 285, 81,
- Contratos que carecen de firma en el acta final: 48, 64, 285, 80, 88, 74, 81, 25, 291, 008, 288,
- Contratos que cuentan con fecha de presentación de la propuesta técnica posterior a la fecha de recepción y aceptación: 193, 170,
- Contratos que carecen de firma en el certificado de idoneidad: 57, 76, 8, 008,
- Contratos que carecen de firma en la recepción de la propuesta: 145, 170,
- Contratos que carecen de firma en certificado de no personal: 002, 008,

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

- Contratos que carecen de firma en la supervisión del contrato: 59, 64
- Contratos que carecen de firma: 291, 008, 221, 273

### 7.1.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se sugiere tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora con el fin de controlar y mantener actualizada la información propia de los contratos y de esta manera poder evidenciar la completitud y veracidad de la información que se suministra en los sistemas de información
- Se insta a revisar las fechas y presentación de la propuesta técnica de los contratos antes de firmar, se observan bastantes errores en las fechas de presentación, recepción y aceptación, existiendo discrepancias en las mismas, habiendo recepción y aceptación sin haberse presentado la propuesta.
- Recomienda adoptar políticas internas para que los procesos de contratación de la Entidad, sean el resultado de una eficiente y oportuna planeación contractual que coadyuven al mejoramiento de la Gestión contractual de la Entidad en cumplimiento de los fines del estado y los principios de la contratación pública.
- Se recomienda darle cumplimiento a los términos establecidos en las publicaciones realizadas según el decreto 1082 de 2015 establecidas en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 publicidad en el SECOP los documentos del proceso y actos administrativos del proceso de contratación dentro de tres (3) días a su expedición.
- Se recomienda darle cumplimiento a los términos de la resolución orgánica 008 del 30 de octubre de 2015, capítulo II párrafo 4, la cual establece que la información que sea requerida en los formatos f-13 (contratación) y F-20.1

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

deberá presentarse mes a mes a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente en la plataforma SIA OBSERVA

- Se recomienda realizar una inspección y solicitud de actualización del registro único tributario de los contratistas, puesto que presentan el documento desactualizado.
- Se recomienda un espacio adecuado para la conservación y custodia de los expedientes contractuales.
- Es conveniente que las evidencias de ejecución de los contratos reposen en las carpetas respectivas a fin de evitar dificultades para corroborar su ejecución
- Es recomendable que los estudios de conveniencia y oportunidad contengan el estudio de mercado debidamente estructurado con cotizaciones y propuestas actualizadas.
- Se sugiere implementar controles que permitan cumplir con la documentación reglamentaria en las diferentes etapas de la contratación, así mismo que cada documento cuente con las debidas firmas del personal.

La oficina de control interno concluye que la gestión contractual de la ESE Hospital San Andrés Apóstol cumple con las disposiciones, procedimientos y exigencias contenidas en la normatividad legal vigente, aunque existen varios aspectos susceptibles de mejora principalmente relacionados con la labor de supervisión y con la debida aplicación del principio de planeación contractual, los cuales deben ser identificados y ajustados de acuerdo con los hallazgos y observaciones establecidos en el presente informe que adicionalmente han sido objeto de recomendación por parte del equipo auditor.

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

**7.2. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

- Implementar pendones con los derechos y deberes del usuario en salud, ubicarlos en los diferentes puntos de atención de servicio.
- Utilización de la plataforma virtual de las PQRSDF.
- Continuar la socialización de los informes de PQRSDF elaborado por la oficina SIAU a nivel de comité interno para que se tomen las decisiones del caso con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios
- Mantener la oportunidad en la entrega de respuesta a las quejas y peticiones interpuestas por los usuarios durante el tiempo establecido.
- Implementar correctivos que permitan disminuir a través de mejoramiento continuo en los servicios, el número de quejas y sugerencias.
- Preservar la socialización a los usuarios los demás medios con que cuenta la entidad para recibir las PQRSDF
- Cultivar el valor de la solidaridad en los usuarios desde los funcionarios de la entidad, a fin de aplicar todos los valores relacionados con la ética y los mecanismos adecuados de acompañamiento a los pacientes.
- Asegurar en los procesos respecto al cumplimiento de normas y políticas institucionales, velando por la prestación de servicios con visión humanizada y mejoramiento continuo a través de apropiación del conocimiento.
- Fortalecimiento continuo de los mecanismos de consolidación y difusión de la información que debe ser brindada al usuario, en especial la relacionada con los derechos y deberes de los pacientes; lo anterior con el fin de promover un buen uso de los servicios y una correcta interacción con el personal responsable de la atención en salud
- Habilitar una línea amiga dispuesta a solucionar los principales problemas de información de los usuarios respecto a los servicios, facilitando el adecuado funcionamiento de los Centros de Salud, aclarando aspectos de atención pre y post consulta. 65
- Realizar continuamente campañas informativas acerca de la importancia de la participación de los usuarios en el sistema de información, a fin de

***Servicio y Entrega Con Calidad Humana***

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba).**

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

mantener actualizadas las preferencias y novedades acerca de la prestación del servicio de salud.

- Implementar buzones de PQRSDf en los diferentes servicios y programas de la ESE Hospital en que no estén.
- Realizar mantenimiento a los 3 buzones de PQRSDf, que se encuentran en los servicios consulta externa, área administrativa y urgencias, estos se encuentran en mal estado y deterioro

### 7.2.1. CONCLUSIONES

La oficina de control interno concluye que la encargada de la oficina de *SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO* (SIAU), cumple con las disposiciones, procedimientos y exigencias contenidas en la normatividad legal vigente, aunque existen varios aspectos susceptibles de mejora que han sido contemplados en el proceso auditado.

—  
**JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ**  
Jefe de control interno  
Auditor

*Servicio y Entrega Con Calidad Humana*

Diagonal 8ª No.4-38 Barrio Los Laureles, **San Andrés de Sotavento (Córdoba)**.

Correos Corporativos: [Gerencia@hosanapostol.org](mailto:Gerencia@hosanapostol.org) // [sistema@hosanapostol.org](mailto:sistema@hosanapostol.org)

Página. Web. [www.hosanapostol.org](http://www.hosanapostol.org)