

# **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe detallado de avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control (Módulo de Planeación y Gestión y Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECl, conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

## **1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

### **1.1 Componente del Talento Humano:**

#### **1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos**

Cuenta con un documento ético construido participativamente que se continúa desplegando por medio de la estrategia “HUELLAS” realizando el recordatorio sobre las políticas institucionales, informando de su existencia en las inducciones a los nuevos colaboradores, realizando talleres permanentes con los gestores éticos para continuar con el proceso de interiorización.

#### **1.1.2 Desarrollo del Talento Humano:**

Cuenta con Plan Institucional de capacitación. Documento publicado en la intranet y aprobado mediante Resolución 052 del 201 de febrero 2015, con el fin de cubrir las necesidades y requerimientos de formación y Capacitación identificados mediante un procedimiento por los funcionarios a través de los Proyectos de Aprendizaje en Equipo –PAE- para el fortalecimiento de sus competencias laborales, reafirmando a la vez conductas éticas que nos permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana, y además permitiendo realizar un proceso de articulación de necesidades de capacitación por las dependencias y proceso de la E.S.E .

Se creó un programa de Bienestar e Incentivos, bajo los criterios de las funciones que le han sido asignadas al área de Talento Humano, la decisión de alta dirección, el diagnóstico de necesidades, con base en un instrumento de recolección de información aplicado a los servidores públicos de la Entidad. Documento publicado en la intranet y aprobado mediante Resolución 089 de 2015 de 6 mayo 2015.

Cuenta con programas de inducción y re-inducción.

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

Inducción: Cuenta con una guía publicada en la intranet, adicionalmente, cuenta con una agenda de programación mensual, listas de asistencias, evaluaciones de contenidos en la plataforma MAO-G y evaluación de expositores. La inducción se realiza el segundo viernes de cada mes a los colaboradores nuevos, y de todas estas actividades realizadas en inducción y formación en puesto de trabajo se tienen como evidencia los formatos donde se registra la participación de estos colaboradores.

Re-inducción: se realizó cumpliendo la normatividad 1 y 2 de octubre de 2015, se cuenta con soportes tales como agenda temática, listas de asistencias, evaluaciones de contenidos.

Seguridad y salud en el trabajo: Estudio de puestos: Inspección ergonómica,

Hábitos de vida saludable: Rumbo terapia, ejercicios de estiramiento.

Se cuenta con el Plan institucional de Bienestar social articulado con el programa de vigilancia epidemiológica que busca mejores condiciones en los servidores.

Realiza medición de clima laboral: Se cuenta con informe físico, estudio realizado por el DASCOD para el personal de planta de la institución que permite evidenciar las percepciones del personal frente a su sitio de trabajo y su relación con el entorno.

### **1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico**

Para la Gerencia de la ESE San Cristóbal, la gestión ambiental es uno de los pilares más importantes de su Plan de acción. Por esta razón, se preparó para la certificación de la ISO 14001 y se ha recibido la visita del Icontec para evaluar el cumplimiento de la normatividad medioambiental vigente y la implementación del Subsistema de Gestión Ambiental.

El proceso inició el pasado 16 y 17 de diciembre con la preauditoría del Icontec, ha contado con la participación de todos los colaboradores y funcionarios del hospital, quienes durante los últimos meses se han capacitado a través de nuestra plataforma virtual en todo lo relacionado con el Sistema de Gestión Ambiental. Cabe resaltar que esta iniciativa impulsada por la Gerencia hace parte del compromiso que la ESE San Cristóbal ha mostrado con el medio ambiente y el desarrollo sostenible y se suma a los premios obtenidos durante la vigencia del 2015 como el primer puesto en el Sector Salud por la Gestión Ambiental y el primer puesto en el Ámbito Distrital durante el evento del Programa de Reconocimiento y Estímulos para la Mejora Institucional 2014-2015. La NTC ISO 14001: 2004 es una norma internacional para controlar y mejorar el rendimiento y desempeño ambiental del hospital y su implementación permite: Definir y controlar los aspectos e impactos ambientales significativos para la ESE, cumplir

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

objetivos y metas para demostrar desempeño ambiental, desarrollar programas de Gestión Ambiental y contribuir al Mejoramiento Continuo (PHVA).

La Empresa Social del Estado San Cristóbal reconocida en el Sector Salud por su buena gestión ambiental, inauguró la primera planta de aguas lluvias de la Red Pública Hospitalaria. La iniciativa impulsada por la Gerencia y el proceso de gestión ambiental busca promover el uso de tecnologías limpias en los hospitales del Distrito e implementar opciones que generen un consumo sostenible y responsable de los recursos naturales. El nuevo mecanismo instalado en la Sede administrativa tiene como objetivo reducir el consumo de agua en la Unidad Primaria de Atención Primero de Mayo, teniendo en cuenta que es el centro con el mayor consumo de este recurso. La recolección de las aguas lluvias se realiza mediante las cubiertas de la sede administrativa y es conducida mediante canaletas y bajantes, para ser llevada al sistema de tratamiento, el cual, a su vez, cuenta con un sistema de filtración por arenas silíceas finas y carbón activado, micro filtración, desinfección U.V, cloración, sistema de bombeo centrifugo y dos tanques para (recolección agua y agua tratada). En lo corrido del año 2015, la ESE San Cristóbal ha obtenido los dos primeros lugares en gestión ambiental del Sector Salud y del Distrito. El proyecto financiado con recursos propios, inició el 30 de noviembre del año en curso y tiene como objetivo disminuir el consumo de agua en un 60%, en uno de los principales centros de atención, durante la época de invierno.

### **1.2.1. Planes, Programas y Proyectos**

La plataforma estratégica de la E.S.E San Cristóbal está actualizada y se socializa periódicamente en jornada de inducción. Esta se encuentra publicada en la intranet instituciones y es de fácil acceso y consulta para todos los colaboradores.

El proyecto de Construcción y dotación de la UPA Los Libertadores que se encontraba suspendido, reinició por medio de Licitación Pública realizada por la SDS con el Consorcio Faciv el día 21 de diciembre de 2015 con un plazo de entrega de la obra por 4 meses de los cuales solicitaron una prórroga por 45 días más, lo cual se estipula la entrega de la construcción terminada aproximadamente para el 1 de junio de 2016.

Se actualizó y normalizó el Manual del Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye la actualización de los objetivos del SIG con las metas, bajo el código DE-MA-05 Versión 3 y publicado en la intranet institucional.

Se realizó cierre a las acciones que componen el Plan Anticorrupción y servicios al ciudadano a 31 de diciembre de 2015. Se encuentra publicado en la página web, vínculo Pacto por la Transparencia.

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

Se realizó el Plan de acción del programa de seguridad del paciente, evaluado a 31 de diciembre de 2015 con un cumplimiento del 100% D:\Datos\SANDRA CIFUENTES\2015\PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se realizó cierre a las acciones del plan de mejora programadas en las mesas de acreditación del grupo de estándares Asistenciales correspondientes al II ciclo, las del III ciclo se están levantando ya que la autoevaluación se realizó durante el cuarto trimestre de la vigencia.

Se cumplió al 100% con el plan de implementación del SIG y se encuentra evaluado \\serverhospital1\Calidad2013\SIG P.A.S.I.O.N\SIG PASION\PLAN SIGel Plan de trabajo para implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia 2015.

Se tuvo un cumplimiento del plan de sostenibilidad del MECI durante la vigencia 2015 del 89,5%. \\serverhospital1\Calidad2013\SIG P.A.S.I.O.N\SCI

Los objetivos institucionales se evalúan por medio de los Planes Operativos Anuales- POA, la evaluación del cuarto trimestre de 2015 tuvo un cumplimiento del 96% y al cierre con el 98%. El seguimiento realizado se analiza en el Comité de Gerencia y a la Junta Directiva trimestralmente, y de las debilidades observadas e incumplimientos se levantan los respectivos planes de mejora, los cuales son evaluados por los responsables de los Procesos y la Oficina Asesora de Control Interno.

### **1.2.2 Modelo de Operación por Procesos**

En la E.S.E. San Cristóbal se cuenta con un mapa de procesos con las respectivas caracterizaciones, al cual se puede acceder por la intranet; cada uno de los procesos cuenta con la documentación que soportan la gestión a cumplir en la entidad: Cada vez que se actualiza un manual, guía, procedimiento o documento, se informa por parte de la Oficina de Planeación y Calidad por el correo institucional. Se cuenta con el Manual de medición institucional normalizado bajo el código SM-MA-1, el cual tiene como objetivo monitorear y controlar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, propuestos por la entidad, mediante el diseño, diligenciamiento y seguimiento de indicadores enmarcados en el tablero de indicadores de la institución; de esta forma se tiene una metodología para que se elaboren y se analicen los procesos.

Para hacer el seguimiento de la satisfacción de nuestros usuarios se aplica una encuesta semanalmente, y así evaluamos las necesidades y expectativas de ellos. Adicionalmente se cuenta con diferentes mecanismos de escucha como los

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

buzones de sugerencias que se encuentran instalados en cada una de las sedes, el SIDBA, la línea 195, las oficinas de atención al usuario, el correo institucional, la página WEB y correspondencia. Se realiza revisión de las peticiones, quejas y reclamos mensualmente, con el fin de establecer las necesidades de los usuarios para toma de decisiones oportunas.

### **1.2.3 Estructura Organizacional**

La E.S.E cuenta con su Organigrama, y se encuentra publicado en la intranet debidamente documentado y actualizado, está estructurado de tal forma que facilita la gestión por procesos. La entidad tiene una estructura flexible que le permite trabajar por procesos, donde se identifican los niveles de responsabilidad y autoridad. Cada proceso tiene su líder que es el encargado de llevar a cabo con su equipo la gestión.

Se cuenta con el Manual de funciones adoptado y socializado para cada uno de los cargos de la entidad, Talento Humano les envía un Correo por Orfeo en donde le comunica la ruta del manual que se encuentra publicado en la intranet en Gestión para Personas, MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES CÓDIGO GP-MA-5 VERSIÓN 2 FECHA 08/04/2015.

### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

La entidad dentro de los planes, programas y proyectos cuenta con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, cada uno de estos indicadores por procesos aporta a la medición de la gestión y cuentan con fichas que permiten consultarlos de manera fácil. El seguimiento de los indicadores se realiza de manera mensual y trimestral. Cada líder de proceso alimenta y hace seguimiento a sus indicadores verificando que se cumpla con la periodicidad establecida para la medición de cada uno de ellos.

Mensualmente, se realiza seguimiento a los indicadores del plan de gestión del gerente, donde se realiza análisis de su comportamiento, evaluando así la gestión realizada en la ESE; ésta revisión se socializa en el comité de gerencia.

Se continúan realizando el seguimiento a los indicadores del ranking asistencia, donde se revisa la gestión de cada una de las sedes y los procesos que pertenecen al área misional. La anterior, es una forma de realizar referenciación comparativa, dónde se analizan las buenas prácticas en las sedes y en los procesos para poderlas aplicar en los demás centros.

De acuerdo a los resultados de los indicadores, seguimientos y evaluaciones realizadas a la planeación institucional, el cumplimiento de las metas y objetivos para la vigencia de 2015 fue entre 90% a 100%.

### **1.2.5 Políticas de Operación**

# INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL

## NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016

Las políticas de Operación de la E.S.E. se encuentran adoptadas, actualizadas y publicadas en el Código de Ética y Buen Gobierno, son socializadas de forma permanente, adicionalmente se encuentran publicadas en cada una de las caracterizaciones de los procesos.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

#### 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

La E.S.E. San Cristóbal cuenta con la política de administración de riesgos, publicada en la intranet, donde se compromete a minimizar los posibles impactos por la materialización de los riesgos asistenciales y no asistenciales, está basada en los planes estratégicos de la entidad y objetivos institucionales, establece su objetivo, alcance, y los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo.

La socialización del mapa de riesgos se realiza en el proceso de formación de puesto de trabajo a todos los nuevos colaboradores, donde se les indica la ruta a seguir para ubicarlo en la intranet y se les invita a que sean autoevaluados de forma permanente.

#### 1.3.2 Identificación del Riesgo

Se cuenta con el manual de gestión de riesgos actualizado y normalizado bajo el código DE-MA-3 versión 3 DE FECHA 22/06/2015, cuyo objetivo es disminuir la ocurrencia de aquellos eventos que incidan de manera negativa en las áreas de impacto definidas para la E.S.E San Cristóbal, por medio de la gestión integral de los riesgos a través de su identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo, consulta y comunicación.

#### 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Se continúa realizando por parte de la oficina de Planeación el monitoreo de riesgo de forma trimestral y la oficina de control interno realiza la evaluación del cumplimiento de los controles y de las acciones de mitigación durante cierre de la vigencia 2015, obteniendo un cumplimiento del 92.3%, verificando desde la evaluación y seguimiento, que los líderes de los procesos adelanten acciones para identificar los riesgos, y se revisen periódicamente los riesgos identificados.

CONSOLIDADO DE EVALUACION DE RIESGOS POR PROCESOS	
PROCESOS	EVALUACIÓN 2015

**INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL  
NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

DIRECCIONAMIENTO	95%
TRANSVERSALES	92%
APOYO	96%
MISIONALES	89%
EVALUACIÓN RIESGOS 2015	92%

Se hace seguimiento de acuerdo con la periodicidad establecida en la política de administración del riesgo al Mapa de riesgos institucional el cual contiene todos los riesgos con mayor impacto para la entidad, en donde se incluyen los Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011

## **2. MÓDULO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### **2.1 Componente de Autoevaluación Institucional**

#### **2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión**

El porcentaje de ejecución del Programa Anual de Auditoría de la Oficina Asesora de Control Interno - OACI, correspondiente a la vigencia de 2015, fue del 98%; debido a que no se realizó la Auditoría a la norma NTCGP1000:2009 en el último trimestre, por lo tanto, se tiene establecido el compromiso de realizarla en la vigencia del 2016, y se incluyó en el Programa Anual de Auditoría. La oficina de Control Interno incluye en este plan, el seguimiento a informes y auditorías a procesos priorizados de acuerdo a los hallazgos.

Cuenta con un equipo MECI (Grupo de Gestores SIG).

La Oficina de Control Interno, realiza acciones y actividades de sensibilización a los servidores públicos para concientizarlos de la necesidad de realizar periódicamente ejercicios de autoevaluación.

# **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

## **2.2 Componente Auditoría Interna**

### **2.2.1 Auditoría Interna**

En el último trimestre de la vigencia de 2015 se realizaron las siguientes auditorías y seguimientos:

Auditoría especial a la seguridad informática de la historia clínica sistematizada (medicina y odontología).

Seguimiento a contratos, Seguimiento y acompañamiento adopción procesos administrativos para aplicar la nueva regulación contable pública (instructivo 003 de diciembre de 2014 de la Contaduría General de la Nación, numeral 4.4 Control Interno Contable, Seguimiento al Decreto 371 de 2010 Distrital.

Informe de cumplimiento de la Directiva 003 de 2013. Alcaldía Mayor de Bogotá. Seguimiento al plan anticorrupción (Decreto 2641 de 2012, Ley 1474 de 2011) 31 de diciembre de 2015. Informe pormenorizado cuatrimestral (Ley 1474 de 2011) noviembre 11 de 2015, seguimiento a la presentación de informes por parte de la Entidad a los diferentes organismos de dirección, vigilancia y control, Informe Ejecutivo Anual de Control Interno 29 de febrero de 2016.

La Oficina de Control Interno realizó acompañamiento y asesorías dando respuesta a las solicitudes que llegaron de los diferentes procesos, además, asiste a los comités institucionales con el fin de revisar el cumplimiento de los planes de acción y de las tareas que se colocan cuyo objetivo es gestionar la mejora de los procesos y la eficacia de las operaciones.

Se realizó el informe sobre la gestión de las dependencias, los resultados de la evaluación, se presentaron a la gerencia y líderes de los procesos.

Además, emite alertas con el fin de informar hechos que pueden llevar a buen término la gestión sobre diferentes temas. Estas alertas son enviadas por el correo institucional y se encuentran archivadas en físico en la Oficina como evidencia del trabajo realizado.

## **2.3 Componente Planes de Mejoramiento**

### **2.3.1 Plan de Mejoramiento**

Se encuentra actualizado el procedimiento CÓDIGO SM-PR-1 VERSIÓN 2 FECHA 20/04/2015 de Gestión para la Mejora PROCESO: SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA y publicado en la intranet en el proceso de seguimiento, evaluación y mejora continua. Se elaboran planes de mejoramiento por proceso

## INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016

con las no conformidades encontradas en visitas, rondas de seguridad, auditoría internas y externas, investigaciones de eventos o incidentes de seguridad.

La entidad también cuenta con planes de mejoramiento institucionales, producto de las auditorías especiales y regulares realizadas por la Contraloría Distrital, a los cuales se les realiza seguimiento de forma permanente en el comité de gerencia.

Se formulan planes de mejoramiento individuales con el fin de evidenciar la mejora principalmente en la adherencia a guías y en los objetivos de las evaluaciones del desempeño cuando se requieran.

El seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, formuladas en los planes de mejoramiento se realiza mensualmente por parte de los responsables de procesos y la oficina de control interno, realiza el cierre, evaluando la efectividad de las mismas de forma trimestral. El informe sobre el avance en el cierre de acciones de los planes de mejoramiento se presenta en el comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

La Oficina de Control Interno busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la E.S.E. San Cristóbal y sus subsistemas, realizando evaluación de efectividad a las acciones establecidas en los planes de mejoramiento por proceso; adicionalmente realiza autoevaluación a los planes de mejora del Proceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora continua.

En la vigencia de 2015, se plantearon 195 acciones de mejora entre todos los procesos institucionales, a las cuales se realizó evaluación de efectividad a 183 acciones con un porcentaje de cumplimiento de 94%.

PROCESOS	ACCIONES DE MEJORAS	EVALUACION DE EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES REALIZ. POR LA OCI.	% DE CUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN DE LA OCI
Direccionamiento Estratégico	32	32	100%
Seguimiento, Evaluación y Mejora	15	14	93%
Gestión para Personas	2	2	100%
Gestión del Conocim. y la Comun.	7	7	100%
Gestión de recursos	53	52	98%
Gestión jurídica	1	1	100%
Acciones Intramurales	56	46	82%
Acciones Extramurales	16	16	100%
Servicio al Ciudadano	13	13	100%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>183</b>	<b>94%</b>

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

Se cumplió el objetivo de realizar el seguimiento al plan de mejoramiento presentado a la Contraloría de Bogotá D.C., en el cual se evidenció que todas las acciones, se ejecutaron de acuerdo con el cronograma establecido.

### **3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Se cuenta con un plan de comunicaciones, publicado en la intranet en el proceso de gestión del conocimiento y la comunicación, al que se le realiza seguimiento de forma trimestral y se realiza socialización.

La información para trabajar y la que se genera al interior de la ESE está publicada en la intranet clasificada por procesos. La intranet es el mecanismo de comunicación más efectivo de la ESE.

Para el manejo de la correspondencia y documentos, se cuenta con una herramienta virtual llamada ORFEO que canaliza y controla el sistema de información interna y externa que maneja la ESE. También se cuenta con tablas de retención actualizadas en septiembre de 2014.

La Entidad tiene como principales mecanismos de comunicación interna el correo institucional, los comités y las ULG, por medio de los cuales se realiza divulgación de información importante para los colaboradores. Para conocer cómo se debe entregar la información se cuenta con instructivos y procedimientos que pueden ser consultados a través de la Intranet para su aplicación.

La E.S.E. San Cristóbal cuenta con un cronograma para entrega de informes a entes externos, al cual se realiza seguimiento y se encuentra publicado en la página web y en la intranet, para que todos los colaboradores lo puedan consultar, se actualiza constantemente por la Oficina de Control Interno.

La oficina de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, realiza de forma permanente reuniones de sensibilización sobre los diferentes mecanismos de participación como veedurías, COPACOs y Asociación de Usuarios y comités de Ética.

El control social, es convocado para el seguimiento de proyectos de interés general y en la apertura de buzones de sugerencias.

Para promover la participación ciudadana en el ejercicio de las Formas de Participación Social, contempladas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incidente en la gestión institucional y la exigibilidad por el derecho a la salud, se cuenta con el Procedimiento de fortalecimiento de las formas de participación social, actualizado en octubre de 2014 y normalizado bajo el código SC-PR-2, versión 4.

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

Se realiza seguimiento a la oportunidad de contestación de peticiones quejas y reclamos para evaluar el comportamiento de la oportunidad en la contestación de los requerimientos que llegan a la E.S.E por cualquiera de sus mecanismos de escucha, que arrojó un cumplimiento de la oportunidad el 99% en la vigencia de 2015.

Se revisa la Matriz de Seguimiento entregada por la Oficina de Atención al Usuario donde se registran las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones que llegan a la ESE por los diferentes mecanismos de escucha con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5. *“Derechos de las personas ante las autoridades inciso 4: “Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto”.* Los mecanismos existentes para que el usuario pueda presentar sus Peticiones, Quejas o Reclamos de forma escrita son: página WEB, sistema distrital de quejas y soluciones, por correo, a través de los buzones ubicados en los diferentes puntos de atención, teléfono, fax o correspondencia.

En el Proceso del Servicio al Ciudadano, se tiene la Ruta de la Salud para prestar servicios de Salud con calidad que contribuye al atributo de la Accesibilidad.

Se llevó a cabo la rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía el 12 de marzo de 2015, publicada en la página web. Se tiene programada para realizar la rendición de cuentas de la vigencia 2015 para el 22 de marzo de 2016.

Se cuenta con tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad, el cumplimiento del comité se ha dado de acuerdo a la normatividad y por ende el cumplimiento y aprobación de la TRD, TVD,PGD, PINAR, política de gestión documental; de acuerdo a los tiempos de retención documental establecidos en la TRD, el comité aprobó la eliminación documental sin ningún inconveniente; en las sesiones del Comité se presentó la normatividad vigente expedidas por los Entes de Control; de todos los comités se realiza un acta que queda en carpeta física en la Oficina del Archivo Central con todos su soportes.

### **RECOMENDACIONES**

- Es adecuado que se revise las actividades incluidas en el procedimiento para ingreso de personal a la planta a fin de validar las actividades de acuerdo a la dinámica de la institución y así prevenir un posible incumplimiento.
- Es conveniente revisar el instrumento de medición de impacto de las capacitaciones ya que el pre y post test pareciera estar orientado sólo a la aprehensión de conocimientos teóricos.

## **INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**

- Es conveniente diseñar e implementar un mecanismo para verificar la autenticidad de las certificaciones de experiencia que presenta el personal que se vincula al hospital ya sea de planta o contrato a fin de prevenir posibles irregularidades.
- Dado que el proceso de ingreso del personal decidió separarse para planta y orden de prestación de servicios, se recomienda tener en cuenta que independiente el tipo de vinculación los colaboradores que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Entonces ambos procesos pueden articular sus acciones si es que ya se encuentran operando con instrumentos que dan cuenta de las competencias señaladas anteriormente, o podrían mejorar los instrumentos o diseñar nuevos que cumplan tal fin.
- Es adecuado fortalecer los mecanismos de divulgación del "buzón de sueños" porque su fortalecimiento permitirá mayor cobertura de usuarios lo que permitirá conocer la satisfacción del cliente interno, siendo este buzón unos de los mecanismos para tal fin.
- Es conveniente fortalecer los mecanismos de divulgación de los objetivos de calidad y asegurarse de la apropiación por parte de los colaboradores del hospital.
- La forma en la que se expresan los lineamientos de la alta dirección con respecto al tratamiento de los riesgos, deben estar redactados en forma clara y comprensible, de tal manera que se asegure que los servidores públicos entiendan cuáles son las medidas que se deben tomar para evitar la ocurrencia de los riesgos.
- Así como los riesgos cambian con las situaciones que ocurren al interior de las entidades y en su entorno, las políticas de administración de riesgos también varían según estas condiciones, en este orden de ideas, se sugiere que las entidades revisen por lo menos una vez al año las políticas, para que se actualicen con respecto a los cambios surtidos.
- Lo realmente importante, es que el ejercicio de identificación se realice de la manera más objetiva posible, teniendo en cuenta que lo que se busca es asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que estos sean administrables.
- Se debe actualizar el directorio de contratistas que incluya el cargo, correo electrónico y teléfonos del despacho de los empleados y funcionarios, las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas, ya que por la rotación de personal de OPS, se dificulta actualizarlo mensualmente.

**INFORME PORMENORIZADO E.S.E SAN CRISTOBAL  
NOVIEMBRE 2015 A FEBRERO 2016**