

	<b>PROCESO CONTROL DE GESTION</b>	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 01 septiembre de 2015
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 1
		Páginas: 1 de 5

AUDITORÍA No.	01	GAU	FECHA:	12	07	2016
	Consecutivo	Proceso		Día	Mes	Año
TIPO DE AUDITORÍA	x		PERIODO:	Enero a Junio 2016		
	AUTOCONTROL	INTERNA		EXTERNA		

RESPONSABLE DEL PROCESO A AUDITAR		
	Ruth Martínez	GAU

AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR / EQUIPO DE EVALUACIÓN	
	Liliana Mercedes Palacios	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y CRITERIOS DE AUDITORÍA	<p>Ley 1474 de 2011 Artículo 76. El Programa Presidencial de modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.</p> <p>Proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, de CEHANI ESE, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción</p>
---	---

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	<p>Seguimiento y control cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76. El Programa Presidencial de modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.</p> <p>Proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, de CEHANI ESE, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción</p>
--------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDITORIA	Autocontrol de cumplimiento ley Artículo 76. Ley 1474 de 2001, El Programa Presidencial de modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma y al proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, de CEHANI ESE.
-------------------------	---

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
----------------------------------

**PROCESO CONTROL DE GESTION**

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01  
septiembre de 2015**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 1

Páginas: 2 de 5

1. Evaluación de resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, mes de mayo de 2016, satisfacción aplicada en 14 servicios de CEHANI E.S.E durante el periodo Enero – Junio y que corresponden a los procesos de Gestión de Habilitación y Rehabilitación, Gestión de Ayudas diagnósticas, Gestión de Servicio Farmacéutico y Gestión de Admisión y Registro, que pretende conocer las opiniones y expectativas de nuestros usuarios frente a la atención recibida su nivel de recomendación y satisfacción, con el propósito de conocer cómo nos perciben los usuarios y familias y de esta manera orientar nuestra actuación hacia la mejora continua y el establecimiento de acciones que fortalezcan la calidad en los servicios.
2. La metodología aplicada se frente a cumplimiento a instructivo GDC-003, el cual Aplica para cualquier proceso de CEHANI E.S.E. que requiera calcular muestras en la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, rondas de seguridad y/o en los procesos de recepción en los procesos de compras o servicio farmacéutico.
3. El diseño de la encuesta aplicada contiene 13 preguntas para evaluar los procesos de Gestión Habilitación Rehabilitación y Gestión de Ayudas Diagnosticas, y 14 preguntas para los proceso de Gestión de Servicio Farmacéutico y Gestión Admisión y registro, lo cual se presenta así:

PROCESO	SERVICIO	ENERO	FEBRERO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SUMATORIA	Porcentaje
<b>GESTIÓN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN</b>	Terapia de Lenguaje	72	74	28	59	90	323	55%
	Terapia Ocupacional							
	Terapia Física							
	Psicología							
	Neuropsicología							
	Neuropediatría							
	Otorrino							
	Educación especial							
Hidroterapia								
<b>GESTIÓN DE AYUDAS DIAGNOSTICAS</b>	Video telemetría	27	27	1	10	22	87	15%
	Audiología							
	Electroencefalograma							
<b>GSF</b>	Servicio Farmacéutico	16	5	29	40	10	100	17%
<b>GAR</b>	Admisión y Registro	26	27	0	10	10	73	13%
<b>TOTAL</b>		<b>141</b>	<b>133</b>	<b>58</b>	<b>119</b>	<b>132</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

4. Se presenta un resumen de los servicios que a concepto de la oficina de control interno se debe evidenciar, con los resultados obtenidos y se compara con las puntuaciones obtenidas dentro del periodo enero – junio de 2016.



**PROCESO CONTROL DE GESTION**

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01  
septiembre de 2015

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 1

Páginas: 3 de 5

**1. El tiempo desde que llegó al CEHANI ESE hasta que lo (a) atendió el profesional fue:**

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.
Gestión Habilitación y Rehabilitación	<b>82%</b>	18%	99%	1%	53%	47%	51%	49%	83%	17%
Gestión Ayudas Diagnosticas	100%	0%	100%	0%	0%	100%	60%	40%	77%	23%
Gestión de Servicio Farmacéutico	<b>6%</b>	94%	<b>20%</b>	80%	0%	100%	5%	95%	0%	100%
Gestión de Admisión y Registro	96%	4%	100%	0%	SD	SD	40%	60%	80%	20%

Se puede evidenciar que el índice de satisfacción en el tiempo de espera de los usuarios dentro de los servicios prestados indica no conformidad para el proceso de gestión de servicio farmacéutico, se advierte rangos de insatisfacción mayores al 80% lo cual indica un riesgo frente al servicio prestado por parte de la entidad además de otras acciones que pueden involucrar la parte legal de la entidad.

**1. Como le pareció el tiempo de espera:**

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	<b>72%</b>	28%	95%	5%	72%	28%	73%	27%	86%	14%
Gestión Ayudas Diagnosticas	93%	7%	93%	7%	0%	100%	80%	20%	91%	9%
Gestión de Servicio Farmacéutico	<b>13%</b>	87%	<b>0%</b>	100%	10%	90%	18%	82%	20%	80%
Gestión de Admisión y Registro	92%	8%	93%	7%	SD	SD	80%	40%	100%	0%

Dentro del ítem en tiempo de espera se presenta un indicador que ha tendido un avance significativo ya que satisfacción de cumplimiento en las agendas de los servicios prestados presenta el 100 de satisfacción con corte al mes de junio de 2016.



**PROCESO CONTROL DE GESTION**

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01  
septiembre de 2015

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 1

Páginas: 4 de 5

1. Cómo califica el trato que recibió por parte del personal

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	93%	7%	93%	7%	100%	0%	98%	2%	98%	2
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0
Gestión de Servicio Farmacéutico	56%	44%	40%	60%	70%	30%	20%	80%	60%	40
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	100%	0%	90%	10%

1. Como le pareció la orientación Profesional y del personal que lo entendió en cada servicio (En el proceso GHR se evalúa = la consulta, sobre el tratamiento a seguir y sobre los cuidados de salud en casa)

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	95%	5%	96%	4%	94%	6%	97%	3%	97%	3
Gestión Ayudas Diagnosticas	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	95%	5
Gestión de Servicio Farmacéutico	37%	63%	0%	100%	60%	40%	55%	45%	60%	40

Dentro del análisis sobre la calificación se evidencia que el servicio farmacéutico obtuvo una no conformidad dentro de la atención y orientación que se debe brindar a los usuarios.

Los resultados obtenidos frente a el estado de PQRS presentan una serie de inconformidades que se repiten de manera cíclica dentro del proceso de atención y se convierte en un riesgo, por lo tanto se adquieren mayor importancia para nuestra Entidad resolverlos de manera satisfactoria y con oportunidad, que incluye los relacionadas con:

- Inoportunidad en la entrega de medicamentos.
- Solicitud de cita con Neuropediatría.
- Mala atención por parte del funcionario en área de servicio farmacéutico al momento de brindar la atención al usuario.



**PROCESO CONTROL DE GESTION**

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01  
septiembre de 2015

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 1

Páginas: 5 de 5

**FORTALEZAS O ASPECTOS RELEVANTES**

**ASPECTOS POR MEJORAR**

- Oportunidad en la entrega de medicamentos.
- Oportunidad de citas con Neuropediatría.
- Mejorar la atención por parte de los funcionarios en área de servicio farmacéutico al momento de brindar la atención al usuario.

**HALLAZGOS**

No	RAM	
	No conformidad No 1 Se evidencia que se presenta Inoportunidad en la entrega de medicamentos por parte del servicio farmacéutico	
	No conformidad No 2  Se evidencia mala atención por parte del funcionario en área de servicio farmacéutico al momento de brindar la atención al usuario.	
	No conformidad No 2 Se evidencia inoportunidad en la designación de citas en Neuropediatría.	
AUDITOR LÍDER		RESPONSABLE PROCESO / ÁREA AUDITADA
Firma:		
Nombre:	Liliana Palacios Molina	
Cargo:	Jefe Ofician de Control Interno	