

Tipo de Reunión ordinaria			Acta No.		003-2021	
COMITÉ DE COORDINACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
Fecha			Hora Inicio	2:40 pm	Hora Finalización	3:45 p.m.
Día	Mes	Año				
19	8	2021				
Lugar			GERENCIA SANATORIO DE CONTRATACIÓN ESE			
Participantes						
1- Dr. Fredy Eduardo Fonseca - Gerente			5- Ing. Alvaro Gamboa – Calidad (Asistencia virtual)			
2- Ing. Ariel Zuñiga - Sistemas			6- Sra. Camila Pabón – Talento Humano			
3- Sta Jesenia Duarte – Encargada del Siau			7- Sra Gloria Berdugo – Control Interno			
4- Dra. Arledys Trespacios – Coordinadora Médico						
Invitados						
8- Ing. Danilo Guerrero (Aux Sistemas)			9- Sta Edilma Cáceres – Aux Presupuesto y planeación			
Orden del día						
1. Verificación de Quórum			2. Lectura del acta anterior			
3. Socialización actividades desarrolladas en la of. De Talento Humano			4. Socializar Informe semestral del SIAU			
5. Resultados de los avances en planes institucionales al 30 de junio del 2021			6. Auditorias realizadas a la fecha			
7- Informes presentados por la Of. De Control Interno al 30 de Junio del 2021			8. Compromisos y varios			
Desarrollo de la reunión						
<p>1. Verificación de quórum: Se invitó a once (11) funcionarios y se cuenta con la presencia del 73% de ellos.</p> <p>2. Lectura del acta anterior.</p> <p>Fue aprobada el Acta No. 002-2020 por el Comité en pleno.</p> <p>3. Socialización “Actividades desarrolladas en la of. De Talento Humano”</p> <p>➤ Aplicación Código de Integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó test de integridad, el cual arrojó un resultado promedio de 82%. • Se actualizó código de integridad de manera participativa a través de encuesta en línea, donde se añadieron los valores “ÉTICA” y “HUMANIZACION DE SERVICIOS” a los cinco 						

..... **Continuación Acta Comité Coordinación del Sistema de Control Interno**
Acta No. 003-2021 - Agosto 19 del 2021

Valores establecidos por Función Pública: RESPETO, DILIGENCIA, JUSTICIA, HONESTIDAD Y COMPROMISO.

- Se documentaron, socializaron y aprobaron en comité institucional de gestión y desempeño, los principios de cada valor.
- Se adoptó mediante acto administrativo la actualización del código de integridad (Resolución 0321 de 2021).
- Se documentó el plan para el fortalecimiento del código de integridad en la institución, el cual se está ejecutando conforme a programación.

➤ **Evaluación de la planeación estratégica del Talento Humano:**

Mediante acta de reunión del comité institucional de gestión y desempeño número 001-2021, se aprobó el plan estratégico de talento humano, el cual contempla las siguientes actividades, las cuales son monitoreadas a través de seguimientos al plan de acción institucional, arrojando un nivel de cumplimiento durante el segundo trimestre de 2021 de 84%.

- Procedimiento de selección de personal
- Programa de inducción y reinducción
- Mantenimiento del SIGEP actualizado
- Programa de evaluación de desempeño laboral
- Actualización del Manual de Funciones
- Plan anual de vacantes y previsión de talento humano
- Ejecución plan institucional de capacitaciones
- Ejecución programa de bienestar social e incentivos
- Ejecución plan de seguridad y salud en el trabajo

➤ **Evaluación de las actividades relacionadas con la permanencia del personal:**

- Avance del plan de bienestar social e incentivos: 93% en el segundo trimestre de 2021
- Avance del plan de seguridad y salud en el trabajo: 88% en el segundo trimestre de 2021

➤ **Actividades relacionadas con el retiro de personal:**

- Se documentó e implementó encuesta de retiro en línea, sin embargo, no se ha obtenido respuesta del personal saliente.
- Se garantiza examen ocupacional de retiro al personal saliente.

➤ **Evaluación frente a los productos y servicios en los cuales participan los contratistas de apoyo:**

A la fecha no se ha implementado la evaluación para contratistas de apoyo y proveedores de la Institución

➤ **Evaluar el impacto del Plan Institucional de capacitación:**

- Se realizan evaluaciones de las capacitaciones, se va a estandarizar proceso para el manejo de esta información.
- Se tiene en cuenta la participación del personal en capacitaciones en proceso de evaluación de desempeño.

..... Continuación Acta Comité Coordinación del Sistema de Control Interno
Acta No. 003-2021 - Agosto 19 del 2021

4. Socialización Informe semestral del SIAU

La ESE de Contratación cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- ✓ Oficina del usuario – SIAU
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Ventanilla única
- ✓ Link de quejas y reclamos página web
- ✓ Oficina de recepción – Gerencia
- ✓ Encuestas de satisfacción del usuario

Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa, urgencias y Edificio Carrasquilla. Los cuales son revisados cada quince días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

Cada semana se tiene destinado treinta (30) minutos en la emisora comunitaria la voz de la Fé donde se orienta a los usuarios en Derechos – Deberes y además de las directrices dadas por el Ministerio de Salud de los cuidados y recomendaciones para prevenir el contagio del Covid-19. Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que estamos atravesando en el país, se han realizado varias alocuciones en la Emisora por parte del personal asistencial.

Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las medidas adoptadas por el Sanatorio en este momento de emergencia.

➤ Descripción de las quejas, reclamos y felicitaciones recibidas por usuarios y ciudadanía en general:

Durante el primer semestre de 2021 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS (recibidos) se recepcionó y tramitó **18** reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E., a los cuales, se les dio respuesta oportuna.

- Entre las reclamaciones recibidas el 44% son *inconformidades* de los usuarios al recibir los servicios ofrecidos en la entidad.
- Se presentaron tres (3) casos que representan el 17% del total de quejas recibidas en el trimestre, donde los usuarios aluden *mal trato* recibido en los servicios de salud.
- El 28% de las reclamaciones recepcionadas en el trimestre, corresponde a cinco (5) *solicitudes* de usuarios

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y PETICIONES

Queja	Solicitud	Petición	Reclamo	Total
8	5	1	4	18

MOTIVO DE LA QUEJA

Inconformidad	8
Trato	3
Petición	1
Irrespeto	1
Solicitud	5
Total	18

AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
Copasst	1
Enfermería	4
Estadística	1
Fisioterapia	1
Hospitalización	1
Médicos	2
Programa Hansen	1
Subsidios	3
Talento Humano	2
Urgencias	2
Total -.....	18

**SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

	Reclamo	Queja	Solicitud	Petición	Felicitación
Enero		1			
Febrero	1		1		4
Marzo		2	1		3
Abril		1	2		
Mayo	2	3	1	1	1
Junio	1	1			2
Total ...	4	8	5	1	10

**MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
SALUD**

MES	% SATISFACCION
ENERO	96.59%
FEBRERO	98.39%
MARZO	92.72%
ABRIL	95.44%
MAYO	97.16%
JUNIO	91.77%

..... Continuación Acta Comité Coordinación del Sistema de Control Interno
Acta No. 003-2021 - Agosto 19 del 2021

5- Resultados de los avances en planes institucionales a 30 de Junio del 2021

➤ **Porcentaje de ejecución Plan Acción Institucional a Junio 30 del 2021**

Porcentaje ejecutado a Junio 30 del 2021 = **83%**

1	Calidad	100%
2	Cartera	100%
3	Enfermería PyP	100%
4	Estadística	100%
5	Jurídico Externo	100%
6	Siau	95%
7	Almacén	92%
8	Control Interno	92%
9	Plan SG SST	89%
10	Talento Humano	88%
11	Programa Hansen	86%
12	SOGCS – Sist Oblig garantía de calidad en salud	84%
13	Planeación	82%
14	Sistemas	79%
15	Archivo	68%
16	Gerencia	68%
17	Recursos Físicos	61%
18	Odontología	60%
19	Coordinación Médica	25%

➤ **Porcentaje de ejecución planes estratégicos institucionales (Mipg) al 30 de junio del 2021**

Política de participación ciudadana	100%
Política servicio al ciudadano	100%
Plan de bienestar e incentivos	98%
PETI – Plan estratégico de tecnologías de la información	89%
Plan SST – Plan seguridad y salud en el trabajo	89%
PINAR – Plan institucional nacional de archivos	73%
Plan de capacitaciones	36%

6- Auditorias de gestión realizadas a la fecha

Protocolos de seguridad Covid - 19
Recursos Físicos
Gestión Documental
Cartera
Contabilidad
Facturación

7- Informes presentados por la Oficina de Control Interno – primer semestre del 2021

Inf Gestión vigencia anterior	Enero
Evaluación gestión por dependencias	Enero
Evaluación C.I. Contable - Chip	4,64
Sireci: Diligenciamiento plan acción	Febrero
Evaluación FURAG	74,4
Evaluación independiente sistema de C.I.	93%
Informe Austeridad en el gasto	Trimestral
Informe sobre quejas, sugerencias y reclamos - Semestral	Semestral
Informe Derechos de Autor - Software	Marzo
Certificación "Sistema único de Gestión e información Litigiosa del Estado frente al decreto 1069 de 2015" EKOGUI	Semestral
Seguimiento plan acción - trimestral	Publicado en la Web
Seguimiento planes institucionales y estratégicos	Publicado en la Web
Seguimiento Plan Anticorrupción - cuatrimestral	Publicado en la Web
Seguimiento a Plan Estratégico Sectorial	Publicado en la Web
Seguimiento a la implementación del plan de trabajo y la estrategia de servicio al ciudadano.	Publicado en la Web
Seguimiento Matriz de Informes	Mayo y Agosto
Seguimiento mapa de riesgos	Abril
Inventario físico de Farmacia (aleatorio)	Junio

8- Compromisos y varios

La Jefe de Talento Humano Dra Camila Pabón informa que el Sr. Gerente Dr Fredy Eduardo Fonseca ha tomado la decisión de contratar un profesional para actualizar los protocolos del área médica y así mismo la socialización de los mismos.

Firman participantes del Comité,

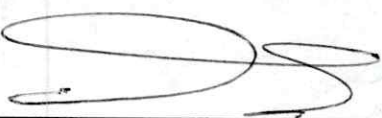
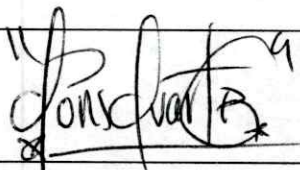
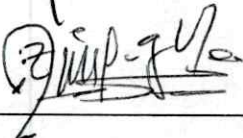

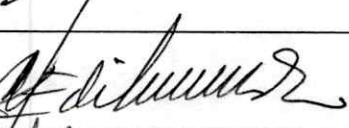
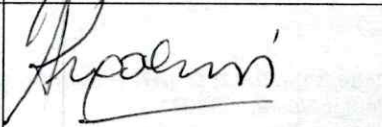

Dr. FREDY EDUARDO FONSECA SUAREZ
Gerente (e)


GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Secretaria Técnica del Comité

COMITÉ DE COORDINACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

19 DE AGOSTO DEL 2021

LISTADO DE INVITADOS Y ASISTENTES

ITEM	INVITADOS	ASISTENTES
1	Dr. Fredy Eduardo Fonseca Suarez – Gerente	
2	Jefe Estrella Rodríguez – Enfermera Jefe	
3	Ing. Alvaro Gamboa – Calidad	Asistencia virtual
4	Dr. Olinto Mieles - Encargado Programa Hansen	
5	Sta. Jesenia Duarte - Encargada del Siau	
6	Ing. Ariel Zuñiga – Sistemas	
7	Sra. Sonia Muñoz – Contabilidad	
8	Sra. Camila Pabón - Talento Humano	
9	Sta Edilma Caceres – Planeación	
10	Dra. Arledys Trespalcios – Coordinadora Médico	



11	Sra. Gloria Berdugo - Control Interno	<i>Gloria Berdugo R</i>
	Ing. Danilo Guerrero.	<i>[Signature]</i>

