

**Fecha de la Auditoría:**

17 de Noviembre de 2021

**Objetivo:**

Detectar debilidades y oportunidades de mejora existentes en las actividades inherentes al proceso de **CONSULTA EXTERNA** con el fin de garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Alcance:**

Revisión MECI 1000:2014, Mapa de riesgos, Planes de Mejoramiento anteriores, Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales.

**Criterios:**

MECI 1000:2014 (Decreto 943 de 2014).

**Metodología:**

Entrevista, revisión documental y observación.

**Equipo Auditor:**

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

**Funcionarios Auditados**

- Dra Arledys Trespacios (Coordinador médico)  
- Jefe Estrella Rodríguez (Enfermera Jefe)

**Fortalezas**

- Se evidencia compromiso con el desarrollo de la actividad por parte del personal involucrado en el proceso.
- Se refleja conocimiento del proceso por parte de los encargados del área y auxiliares, se evidencia registros y algunos mecanismos de auto-control de la gestión.
- Se evidencia interés por parte de los encargados del proceso en la mejora continua de los procedimientos relacionados

**Oportunidades de Mejora**

- Realizar el respectivo (plan de mejoramiento) de las acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora que se tomen en el ejercicio de las auditorías internas de calidad, de gestión y de verificación interna por control interno, con el fin de lograr y garantizar la trazabilidad de la mejora continua del proceso.
- Promover el autocontrol como principio en la gestión de los servidores públicos va a permitir a la entidad que en los procesos se tomen decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de lo planificado.
- Socializar los protocolos que se han actualizado entre el personal involucrado del área.

- Es importante ejercer control continuo en la utilización de los elementos de protección personal del personal asistencial y así mismo evaluar entre el personal el cumplimiento del programa de seguridad del paciente.
- La Jefe de enfermería sugiere que se debe garantizar un médico para atención de los cursos de vida y los programas de PyP (Riesgos cardiovascular y planificación familiar) con el fin de dar cumplimiento oportuno a las metas de las Entidades responsables de pago ERP

### No Conformidades

No	Hallazgos
1	No se ha implementado la lista de chequeo que permita evaluar el cumplimiento del programa de seguridad del paciente.
2	En los consultorios de atención de consulta externa no hay equipo de órganos, tensiómetros, las camillas están rotas.

### Conclusiones de la Auditoría

- En general la atención de consulta externa a pacientes se presta de manera adecuada, contándose con personal idóneo, procesos adecuados, instrumental básico, instalaciones destinadas para tal fin y se cuenta con los insumos y dotación necesaria para desarrollar los procesos asistenciales de manera adecuada.
- Como resultado del seguimiento y medición de los procesos, se deben adelantar las acciones preventivas y correctivas según corresponda para garantizar el logro de los resultados planeados.

**Nota: El tiempo de suscripción del Plan de Mejoramiento son 5 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del informe**

Elaboró:

*Gloria E. Berdugo*

Nombre: Gloria E. Berdugo  
Cargo: Encargada de Control Interno