

Fecha de la Auditoría:

16 de Noviembre de 2023

Objetivo:

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

Alcance:

Determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de seguimiento y control están operando de acuerdo a los diferentes planes programados e implementados, evaluando la efectividad en el logro de las metas propuestas.

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Ingeniero Pedro Castaño Trespacios (Encargado área de Estadística)

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 del encargado del área y auxiliar, se maneja 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 atención al usuario.

No Conformidades

| No. | Hallazgos |
|-----|---|
| 1 | No se cuenta con procedimientos documentados del área de Estadística |
| 2 | No hay procedimiento documentado para el manejo y custodia de las historias clínicas. |
| 3 | No hay procedimiento documentado para recepcionar soportes de historias clínicas que fueron abiertas antes del 2014 |
| 4 | Se observa cajas con documentación, la cual, no ha sido seleccionada para su debido archivo. |

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Conclusiones de la auditoría

- En general la atención del área de Estadística que se está ofreciendo al paciente es buena y oportuna, solo en pocas ocasiones el usuario se va insatisfecho al no asignarle cita de medicina general por ausencia de médicos y esto se presenta cuando tienen permiso ó por vacaciones del profesional de la salud.
- De acuerdo a información suministrada por el Ingeniero encargado del área de Estadística y cotejada con el Software G.D. se encuentra la oportunidad de citas en consulta externa y odontología (días) y la oportunidad de atención triage (urgencias) en minutos por el período enero a octubre en la presente vigencia así:

| MES | CONSULTA EXTERNA | | ODONTOLOGIA | | URGENCIAS | |
|------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| | Cantidad citas | Tiempo espera días | Cantidad citas | Tiempo espera días | Cantidad triage II | Tiempo espera minutos |
| ENERO | 475 | 1,78 | 259 | 1,98 | 29 | 9,33 |
| FEBRERO | 634 | 1,97 | 231 | 2,92 | 37 | 6,42 |
| MARZO | 540 | 1,46 | 180 | 1,17 | 45 | 19,29 |
| ABRIL | 466 | 1,80 | 172 | 4,21 | 40 | 16,47 |
| MAYO | 586 | 1,43 | 196 | 1,87 | 59 | 26,32 |
| JUNIO | 487 | 1,36 | 185 | 1,30 | 84 | 8,54 |
| JULIO | 496 | 2,02 | 217 | 1,08 | 61 | 20,09 |
| AGOSTO | 568 | 1,33 | 152 | 0,80 | 101 | 16,46 |
| SEPTIEMBRE | 694 | 1,02 | 214 | 0,93 | 80 | 14,20 |
| OCTUBRE | 622 | 0,83 | 247 | 0,87 | 65 | 13,17 |

- En el Comité de historias clínicas se ha manifestado en varias ocasiones que el Software G.D. se demora en realizar actualizaciones en los diferentes módulos y así mismo no genera informes completos en el área asistencial, varios de éstos se deben elaborar manualmente. El comentario general por parte del personal asistencial es que el Software G.D. no es un facilitador en la elaboración de sus historias clínicas. Esta necesidad sentida se ha dado a conocer a los Gerentes de turno de la Institución.
- Se sugiere documentar los procedimientos de las actividades propias del área.
- Actualizar el archivo físico con el fin de generar una gestión eficaz, responsable y transparente. El orden y limpieza hace parte de la imagen que proyectamos a los usuarios.

| | |
|----------|-------------------------------------|
| Elaboró: | <i>Gloria E. Berdugo</i> |
| | Nombre: Gloria E. Berdugo |
| | Cargo: Encargada de Control Interno |