

CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**SEÑORES  
JUNTA DIRECTIVA  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE  
SALUD SUR E.S.E  
Aten.: Dra. CRISTINA DE LOS ANGELES  
LOSADA FORERO  
Presidente de la Junta Directiva  
Bogotá D.C.**



**INFORME DE AUDITORIAS  
DE REVISORIA FISCAL  
ENERO DE 2019**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Señores

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DEL SUR E.S.E.**

**Atn. Dra. CLAUDIA ELENA PRIETO**

**Gerente**

**Bogotá D.C.**

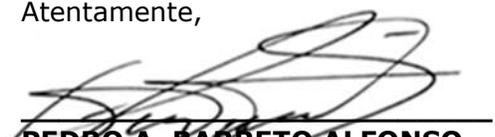
**Ref.:** Informe mes de ENERO - **Auditoria Integral** Revisión al proceso de Odontología, **Auditoria Integral** CALL CENTER, **Auditoria de Sistemas** – Seguimiento Plan de Mejoramiento.

**Respetados señores:**

Me permito presentar el desarrollo de la revisión y análisis a la información asistencial y gestión realizada por la Administración de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, del mes de Enero de 2019, basada en la información entregada oficialmente por la Entidad a esta Revisoría Fiscal.

Es de anotar que la base documental fue la solicitada y suministrada por nuestro Supervisor del contrato. También se tuvo en cuenta la información escrita o del sistema de información, que nos suministraron los funcionarios responsables de atender al equipo auditor y que por supuesto atendimos sus observaciones y/o aclaraciones en la medida que transcurría el análisis de la información y sus respectivos procesos; presentamos a cada uno de los funcionarios entrevistados los resultados de nuestras Auditorias con sus correspondientes evidencias documentadas y detectadas en sus áreas en el momento de la auditoria en campo, como es nuestro deber.

Atentamente,



**PEDRO A. BARRETO ALFONSO**

Revisor Fiscal; C.P.T. No. 23.617-T

CONSULCONTAF LTDA.

CR. 7ª N°. 123 – 24 Of. 501

Bogotá D.C. Abril 12 de 2019

File-SUBRS-143-2017

C.C Dr. Fabian Enciso / Supervisor Contrato

C.C Dr. Martin Jaimes / Subgerente de prestación de Servicios de Salud.

C.C Ing. Orlando Angel / Gerente Corporativo

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

# CONTENIDO

## Paginas

<b>1.</b>	<b>AUDITORIA ADMINISTRATIVA</b> Auditoria Integral "Gestion Institucional en la ejecución del servicio de odontología en la Subred de Servicios de Salud Sur"	<b>04</b>
1.1	Revisión de la muestra	05
1.1.1	Odontólogos	05
1.1.2	Auxiliares de odontología	07
1.1.3	Higienista Oral	09
1.2	Conclusiones y recomendaciones	09
<b>2.</b>	<b>AUDITORIA INTEGRAL ASISTENCIAL, AMBIENTAL Y DE SISTEMAS</b> "Revisión al Proceso de Odontología"	<b>10</b>
2.1	Revisión de evidencias	12
2.1.1	Auditoria de Habilitación y Calidad	12
2.1.2	Auditoría Ambiental áreas de Odontología	19
2.1.3	Auditoria de Sistemas áreas de Odontología	25
2.2	Conclusiones	35
2.3	Recomendaciones	36
<b>3.</b>	<b>AUDITORIA INTEGRAL "CALL CENTER" Auditoria Juridica</b>	<b>37</b>
3.1	Desarrollo de la Auditoria	38
3.1.1	Análisis de Contratación Subred Sur E.S.E.	39
3.1.2	Etapa Pre – contractual	41
3.1.3	Etapa Contractual	43
3.1.4	Etapa Pos – contractual	49
3.1.5	Conclusiones	50
<b>4.</b>	<b>AUDITORIA INTEGRAL "CALL CENTER" Auditoria Medica y Calidad</b>	<b>53</b>
4.1	Visita concurrente al proceso de asignación de citas en la Subred Integrada de Salud del Sur	55
4.1.1	Dificultades encontradas en este proceso	62
4.2	Conclusiones	66
4.3	Recomendaciones	68
<b>5.</b>	<b>RESPUESTA DE LA ADMINISTRACION AL INFORME PRELIMINAR</b>	<b>73</b>
<b>6.</b>	<b>RESPUESTA DE LA REVISORIA FISCAL A OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACION</b>	<b>77</b>
<b>7.</b>	<b>AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<b>82</b>
	Observaciones y Hallazgos Informe Mayo de 2018 y Visita de Seguimiento	83
7.1	USS Nuevo Muzu	79
7.2	USS Betania	85

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

# 1. AUDITORIA ADMINISTRATIVA AUDITORIA INTEGRAL “GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR”

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA ADMINISTRATIVA – DE GESTION</b>
ITEM DEL CONTRATO	LITERAL A, LITERAL B. LITERAL G
PARTICIPANTES	AUDITOR ADMINISTRATIVO - Wendy Ropaín REVISOR FISCAL - Pedro Barreto
HORAS MES	90

## OBJETIVO

Realizar la revisión de una muestra de hojas de vida del personal asistencial del servicio de Odontología de la Subred Sur, como parte de la auditoría integral de la misma, acorde con la Resolución 2003 de 2014 y estándares de contratación.

## ALCANCE

Inicia con la solicitud de hojas de vida de manera aleatoria a través de la Subdirección de contratación de prestación de servicios e incluye la revisión de la documentación frente a los requerimientos la Resolución 2003 de 2014 y finaliza con la conclusión de lo evidenciado durante la validación.

### 1.1. Revisión de la muestra

Para la revisión de la muestra de las hojas de vida del personal de servicios complementarios se tomaron de manera aleatoria los siguientes expedientes facilitados por la Subdirección de contratación de prestación de servicios.

El detalle del registro de hallazgos de las hojas de vida revisadas y contrastadas frente a lo establecido la Resolución 2003 de 2014, en referencia con los requisitos de formación del Talento Humano para la prestación de servicios asistenciales en el servicio de Odontología para los perfiles, Odontólogos, Auxiliares de consultorio odontológico e Higienistas. Sin embargo, la validación se resume a continuación:

#### 1.1.1. Odontólogos:

Nº	Nº IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	USS
1	52089186	LILIANA PATRICIA GUALDRON ALBA	CANDELARIA RESOLUTIVO
2	72235142	JAIME HABBID CONSUEGRA FIGUEREDO	SAN JUAN BAUTISTA
3	1030575281	DIEGO ALEJANDRO JIMENEZ VEGA	VISTA HERMOSA
4	52082650	ALBA JOHANA CUCALON VERGARA	VISTA HERMOSA
5	33676677	BETTY JAZMIN OLMOS OLMOS	PASQUILLA MOCHUELO
6	51842068	MARIA CLEMENCIA MEDINA GARCIA	SANTA MARTA Y FISCALA
7	53082658	ANDREA MOYANO QUIROZ	MARICHUELA
8	79637974	PEDRO LEONARDO MONTENEGRO RAMIREZ	MARICHUELA
9	52284943	SHIRLEY CONSTANZA MONTAÑEZ GARCIA	POTOSI

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

10	35525323	ADRIANA JIMENEZ LESMES	YOMASA
11	1048216225	IOWEL JANITH ARTETA BARRIOS	NAZARETH
12	52166813	SANDRA PATRICIA SANABRIA SARMIENTO	MARICHUELA
13	80800897	RICHARD LOZANO MAHECHA	REFORMA
14	52621783	LINA MARGARITA LOZANO PEREZ	YOMASA
15	79573837	ANIBAL FERNANDO ROZO PEREZ	VISTA HERMOSA

- En el expediente del Dr. Jaime Habbid Consuegra Figueredo, se evidencia que la póliza contractual de Responsabilidad Profesional se encuentra hasta el mes de septiembre de 2018. Las certificaciones de prestación de servicios profesionales se encuentran hasta el mes de enero de 2019; por lo tanto, no se evidencia el registro actualizado de la póliza correspondiente. Adicionalmente, se encontró que para la certificación del mes de junio de 2018 se presentaron soportes de pago de seguridad social correspondientes al mes de abril y mayo de 2018. Es importante tener en cuenta que la vigencia del Decreto 1273 de 2018 que hace referencia a la presentación del pago de seguridad social mes vencido entro en vigor a partir del mes de septiembre de 2018.
- En la carpeta del Dr. Diego Alejandro Jiménez Vega no se encontraron soportes de las certificaciones de experiencias laborales de mínimo un año, así como el carnet de protección radiológica. La póliza contractual de Responsabilidad Profesional esta hasta el mes de octubre de 2018. Además, en cuanto al examen de salud ocupacional que se presenta en los documentos iniciales de contratación se encuentra soporte del 4 de febrero del 2016.
- Para el caso de la Dra. Betty Jazmín Olmos Olmos, la póliza contractual de Responsabilidad Profesional se encuentra hasta el mes de septiembre de 2018 sin actualización de este registro. El certificado de condiciones generales de salud se encuentra con fecha del 9 de enero de 2015 en los documentos iniciales de contratación.
- Para la Dra. Maria Clemencia Medina García, no se encontró el soporte de la póliza del contrato.
- En los casos de los Drs. Pedro Leonardo Montenegro Ramírez, Andrea Moyano Quiroz y Shirley Constanza Montañez García, la póliza contractual se encontró con vigencia del mes de septiembre de 2018 y el certificado de pago de servicios prestados hasta el mes de octubre de 2018. No se encuentra registro de la actualización.
- La Dra. Adriana Jiménez Lesmes, en su carpeta de contrato no reposa el soporte de certificado(s) de experiencia laboral mínimo de un año como Odontólogo, sólo se encuentra registrado en una hoja de vida formato Word y la hoja de vida de la función pública se encuentra sin diligenciar. No se encuentra el soporte de certificado de inscripción ante la Secretaría Distrital del Salud, tampoco el carnet de protección radiológica. Adicional a ello, su póliza de responsabilidad

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

profesional tiene vigencia hasta el mes de julio de 2018 y las certificaciones de prestación hasta el mes de octubre de 2018.

- En los expedientes de los Drs. Richard Lozano Mahecha y Aníbal Fernando Rozo Perez, la póliza contractual se encontró con vigencia hasta el mes de septiembre de 2018 y las certificaciones de pago hasta el mes de diciembre de 2018. No se encontró la póliza actualizada. Para el último odontólogo en mención, no se encontró certificado de inscripción ante la Secretaría Distrital del Salud como profesional en esta rama.
- Para la Dra. Lina Margarita Lozano Perez, no se encontró el certificado de inscripción ante SDS y la póliza del contrato estaba vigente hasta julio de 2018; las certificaciones de pago se encontraban con soporte hasta el mes de octubre de 2018.

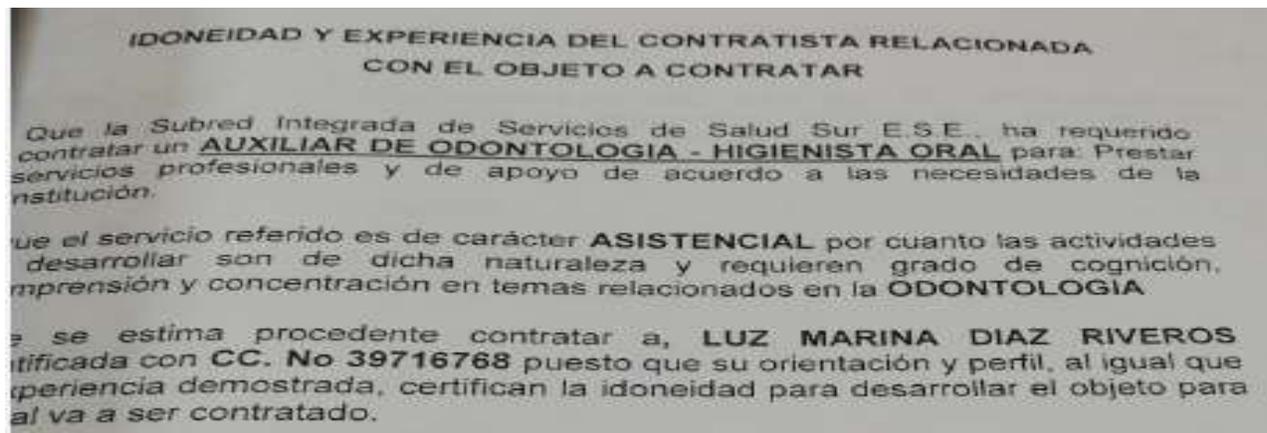
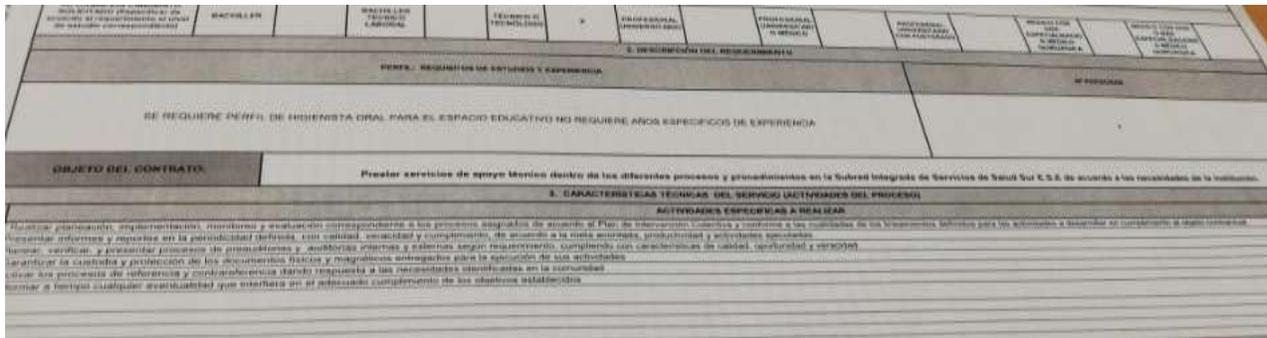
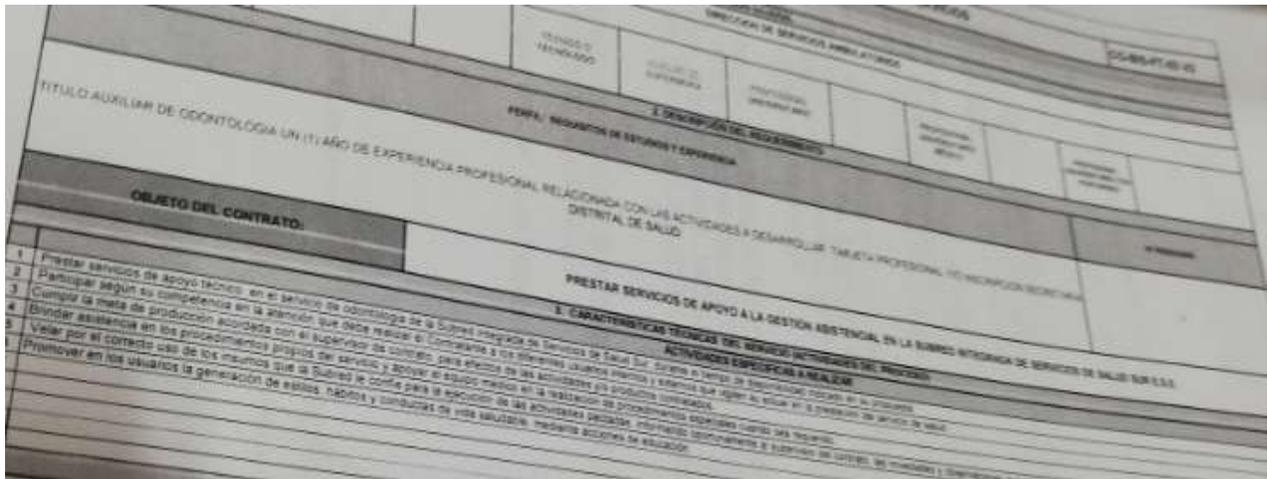
### **1.1.2. Auxiliares de odontología**

A continuación, se relacionan las muestras tomadas del personal en mención:

Nº	Nº IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	USS
1	1030537191	BETTY KARINA MEJIA SEVERICHE	DANUBIO AZUL
2	1121844081	LEIDY PAOLA USECHE RUSSI	PERDOMO
3	39716768	LUZ MARINA DIAZ RIVEROS	BETANIA
4	52857798	ANA YURIDIA VALDES TIMOTE	VISTA HERMOSA
5	52478297	MARIBEL ARDILA FORERO	MEISSEN
6	52461115	LUZ ADRIANA VILLADA HENAO	EL CARMEN

En la revisión de las hojas de vida de los Auxiliares de Odontología se encuentran cada uno con los respectivos soportes de formación de Tecnólogos profesionales en salud oral o Técnico auxiliar en consultorio odontológico. Sin embargo, no es claro para cuales de los casos aplica el año de experiencia relacionada requerida siendo los mismos perfiles de auxiliares de odontología en la Subred Sur, ya que se encontraron registros en los cuales se requiere o no experiencia como se muestra en las imágenes a continuación:

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Adicionalmente, el certificado de idoneidad indica que el cargo es Auxiliar de odontología- Higienista Oral cuando estos no tienen la misma denominación de honorarios. De igual forma y como se ha mencionado en anteriores auditorías a muestras de hojas de vida de los servicios de la Subred Sur, no se encuentran registros de novedades de manera estandarizadas en las certificaciones de prestación de servicios de los perfiles, cuando se presentan rotación del personal entre las diferentes unidades de servicios de salud o cubrimiento de personal ausente.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### 1.1.3. Higienista Oral

A continuación, se relacionan las muestras tomadas del personal en mención:

Nº	Nº IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	USS
1	52162182	YINETH HERNANDEZ	CENTRO JUVENIL
2	52460210	OMAIRA MARTINEZ PINEDA	ESPACIO EDUCATIVO
3	52905063	ANA VIRGINIA BONILLA CAMARGO	ESPACIO EDUCATIVO
4	52024058	SANDRA MILENA HERNANDEZ GUTIERREZ	CENTRO JUVENIL

En la revisión de los expedientes se puede evidenciar que el personal cumple con lo exigido en la formación para la prestación de servicios en el área como Higienista o el mismo perfil de Auxiliar de odontología y todos cuentan con el soporte de inscripción ante la SDS.

### 1.2. Conclusiones y recomendaciones

1. Se reitera la necesidad de realizar el registro en las certificaciones de cumplimiento las novedades generadas por cada persona dentro del servicio, es decir, las causas por las cuales se generaron horas adicionales, rotaciones en el servicio, o necesidades específicas etc; con el fin de mantener la trazabilidad de dichas novedades y periódicamente realizar el análisis sobre la eficiencia de la prestación del servicio.
2. Se recomienda fortalecer el control documental de los soportes requeridos para la contratación como es el caso de los soportes de pago de seguridad social y los certificados de condiciones generales de salud actualizados a la fecha de presentación para la elaboración del contrato.
3. Mantener actualizado el archivo de los soportes correspondientes a pólizas que respaldan los contratos de Responsabilidad profesional o Responsabilidad civil para el caso de los odontólogos vinculados a la Subred Sur.
4. Acorde a la trazabilidad documental de los contratos, se recomienda complementar los expedientes con los soportes de las certificaciones de pago por la prestación del servicio, con el fin de que se encuentren actualizadas acorde al estado actual del contrato y su vigencia.
5. En concordancia con otras auditorías integrales realizadas por esta Revisoría Fiscal y con el propósito de generar acciones transversales a la gestión de la institución, se recomienda generar un proceso de auditoría interna al área de odontología para los temas administrativos y asistenciales tomando como referencia lo establecido en el PAMEC para las instituciones prestadoras de servicio de salud, con el fin de propender por el mejoramiento continuo del servicio.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## 2. AUDITORIA INTEGRAL ASISTENCIAL, AMBIENTAL Y DE SISTEMAS “REVISION AL PROCESO DE ODONTOLOGIA”

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA INTEGRAL</b> REVISION AL PROCESO DE ODONTOLOGIA
<b>PARTICIPANTES</b>	AUDITOR ASISTENCIAL – <b>Jefe Edith Ramirez Cárdenas</b> AUDITOR AMBIENTAL – <b>Ing. Carmen Luisa Reyes Peña</b> AUDITOR DE SISTEMAS – <b>Ing- Yency Quintero</b>

## OBJETIVO

Evaluar la gestión institucional para el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para la habilitación, verificando estándares de calidad, ambientales y aspectos generales sobre la seguridad de la información en la ejecución del servicio de odontología en la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur.

## ALCANCE

El alcance de la presente auditoría inicia con la planeación, ejecución, plan de mejoramiento para el servicio de odontología

## NORMATIVIDAD APLICADA

- **Ley 100 de 1993**
- **Decreto 2376 de 2010:** "Por medio del cual se regula la relación docencia - servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud".
- **Resolución 2003 de 2014:** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- **Resolución 1164 de 2002**
- **Resolución 242 de 2014**
- **ISO 27001** Sistemas de Gestión la seguridad de la información.
- **ANSI/TIA/EIA-568-A,** "Norma para construcción comercial de cableado de telecomunicaciones"
- **ANSI/TIA/EIA-606,** "Norma de administración para la infraestructura de telecomunicaciones en edificios comerciales".
- **ISO/IEC 11801** el estándar internacional ISO/IEC 11801 especifica sistemas de cableado para telecomunicación de multipropósito cableado estructurado que es utilizable para un amplio rango de aplicaciones.
- Pautas indicativas para el programa de auditoría del mejoramiento de la calidad.
- Manuales, procesos y procedimientos propios de las áreas AUDITADAS.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## 2.1. Revisión de Evidencias

### 2.1.1. AUDITORIA DE HABILITACIÓN Y CALIDAD

#### Talento humano

- No se evidencia soporte de auditorías internas (control interno, calidad, seguridad del paciente) al servicio de odontología.
- No se evidencia procedimiento para la supervisión de personal en entrenamiento.
- No se evidencia supervisión estricta por parte del personal docente al personal en entrenamiento.

#### Infraestructura

En el momento de la auditoria se evidencia:

- Que los formularios de autoevaluación diligenciados tienen como fecha de inscripción 01/08/2016 y fecha de vencimiento 01/08/2020, no se evidencian los registros de las novedades presentadas como son:
  - El horario de atención no es de lunes a viernes 24 horas.
  - El servicio de endodoncia no se encuentra inscrito (Meissen).
- Se encuentran vencidas las licencias de funcionamiento de los RX peri apical.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

El contrato se firmó el 16 de mayo de 2018 y el acta de inicio el 25 de mayo de 2018, por siete meses con la empresa Radproct Ltda. con el objeto de: “realización de estudios de evaluación para los equipos de RX peri apical de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”.

El 12 de diciembre de 2018 según informe de supervisor se hizo entrega de los estudios por parte de la empresa contratada al área de salud ocupacional para gestionar las respectivas licencias para la toma de RX periapical las cuales se vencían el 18 de diciembre de 2018.

Las nuevas licencias fueron expedidas el 11 de febrero y notificadas a la persona responsable el 27 de febrero.

De todo lo anterior se concluye que el trámite ante la Dirección de Calidad de Servicios de Salud fue demorado y causo que las unidades de servicios de salud donde se presta la toma de RX periapical incumpliera con la normatividad vigente (Res. 2003 de 2014) en cuanto a que la licencia de funcionamiento estuviera vigente, dado que “no es válido el radicado del trámite de solicitud de la licencia para la inscripción o novedad de este servicio. Siempre debe tener la licencia vigente”.

- Las instalaciones eléctricas (tomas, interruptores, lámparas) no están en buenas condiciones de presentación y mantenimiento.
- No se cuenta con unidades sanitarias para personas con discapacidad.
- Los pisos, paredes y techos no se encuentran en buenas condiciones de presentación y mantenimiento.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección no son evidentes y no responden a un proceso dinámico de acuerdo con el servicio prestado.



- No hay ambiente independiente del área de procedimiento para realizar el proceso de esterilización. Solo en la unidad de Sierra Morena.
- Las áreas de esterilización no tienen la unidireccionalidad ósea con sentido de circulación único y sin retrocesos, de sucio a limpio y de limpio a estéril, excepto Sierra Morena.

### **Dotación**

En el momento de la auditoria se encuentra:

- Negatoscopio en mal estado en la unidad de Marichuela.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

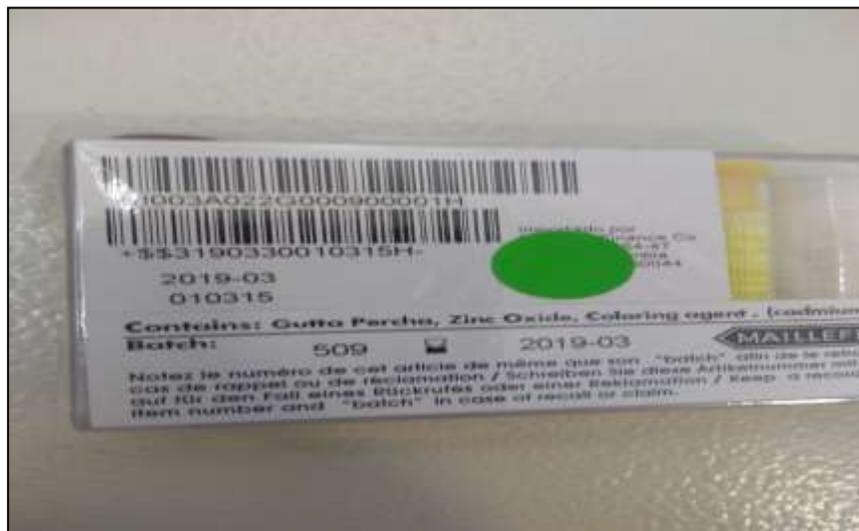
- No se evidencian Hojas de vida de los equipos del servicio de odontología completas (calibraciones, controles de calidad).
- No se evidencia cronograma de mantenimientos preventivos de los equipos de odontología.
- No se evidencia soporte de ejecución de mantenimientos preventivos de los equipos de odontología.

### **Medicamentos, dispositivos médicos e insumos**

- No se evidencia soporte de la recepción técnica y administrativa, de los medicamentos, Dispositivos Médicos e insumos cuando ingresan a las diferentes unidades.
- Se evidencia que el funcionario encargado del área de selección, adquisición, recepción, almacenamiento, conservación (como manejo de cadena de frio) y dispensación de los insumos y dispositivos médicos son las auxiliares.
- No se evidencia control del registro o kárdex.

La Institución cuenta en sus diferentes depósitos de almacenamiento con el "instructivo interno para la semaforización" de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos y se evidencia:

- Medicamentos, dispositivos médicos e insumos sin semaforizar tanto en el almacén como en los depósitos temporales.
- Medicamentos, dispositivos médicos e insumos sin la correcta semaforización de acuerdo con el instructivo.



	CONTRATO	No SISS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Medicamentos, dispositivos médicos e insumos vencidos de acuerdo con la fecha de vencimiento plasmados en sus envases.



- No existe metodología de organización de medicamentos, dispositivos médicos e insumos en sus depósitos tanto central como temporal.
- Se evidencian depósitos temporales de almacenamiento los cuales no cuentan con monitoreo de temperatura y humedad.
- Se solicita el formato para descarte o dar de baja por fechas de vencimiento o por no conformidades clasificadas por la funcionaria encargada, como mínimo con la siguiente información: fecha de ingreso a la unidad, nombre, cantidad, fecha de vencimiento, marca, lote y motivo por el cual se da de baja los insumos, dispositivos médicos y medicamentos reactivos y se evidencia que no existe tal formato.
- No se evidencia un programa de inventarios para el control estricto de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos frente al número de procedimientos realizados.

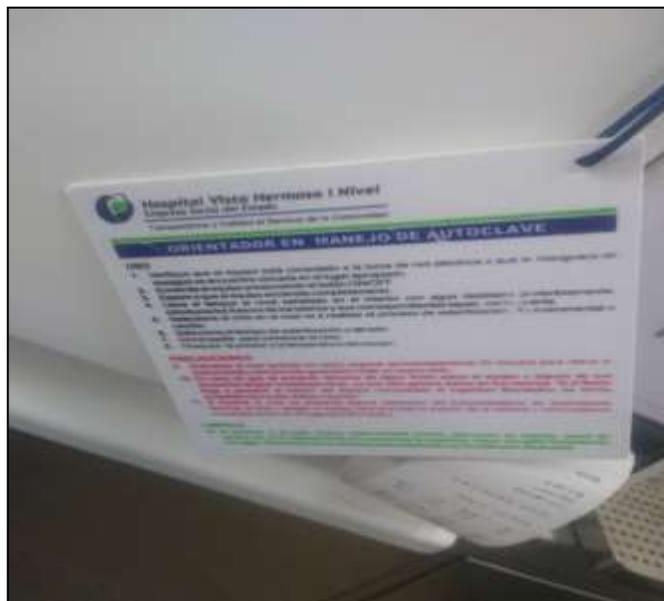
### **Procesos prioritarios**

En el momento de la auditoria se encuentra:

- No se evidencia actualización, socialización, medición de adherencia y seguimiento de las guías, procesos, procedimientos, instructivos, etc.
- No se evidencia programa de capacitación en protección radiológica.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Se evidencian solo tres guías clínicas: caries dental, enfermedad periodontal, enfermedad pulpar y peri apical y se demuestra que en su versión 1, fueron revisadas en 2018 y convalidadas y aprobadas en febrero de 2019.
- El manual de bioseguridad para el servicio de salud oral se encuentra sin la debida codificación por el área de calidad, por lo tanto no se evidencia socialización ni medición de adherencia.
- No se evidencia socialización del programa de seguridad del paciente.
- No se evidencia Registro de atenciones inseguras y eventos adversos año 2018 y su correspondiente análisis.
- No se evidencia manual de procedimientos para la remisión urgente de pacientes, indispensables para la prestación de los servicios de odontología.
- No se evidencia procedimiento para la información al usuario sobre preparación y recomendaciones antes de los procedimientos y recomendaciones después del procedimiento.
- No se evidencia participación de los Comités de fármaco vigilancia y tecnovigilancia.
- No se evidencia registro de notificación ante el Comité de reportes sospechoso de causar un evento o incidente adverso.
- Se evidencia que la imagen institucional aun continúa con "Hospital Vista Hermosa" y no con Subred de Servicios de Salud Sur.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

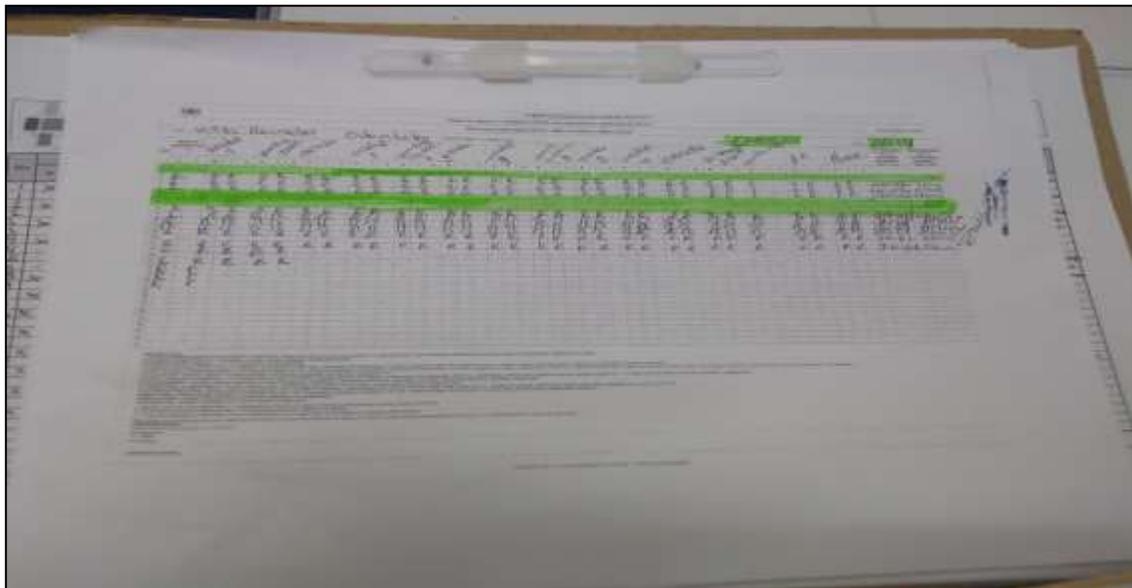
- Al momento de la auditoria no se evidencian documentos de los Criterios explícitos y documentados sobre las guías, procesos, procedimientos, instructivos, etc., conforme al servicio ofertado.

**Solamente:**

- Protocolo para exodoncia simple (Versión 1 del año 2018).
  - Obturaciones con ionómero (versión 1 del año 2017).
  - Aplicación de sellantes de fosetas y fisuras (versión 1 del año 2018).
  - Resinas compuestas (versión 1 del año 2017).
  - Detartraje y profilaxis (Versión 1 del año 2018)
- Al momento de la auditoria se presentan: manual central de esterilización (versión 1 de noviembre 2017) y manual de buenas prácticas de esterilización (versión 2 de febrero de 2018).

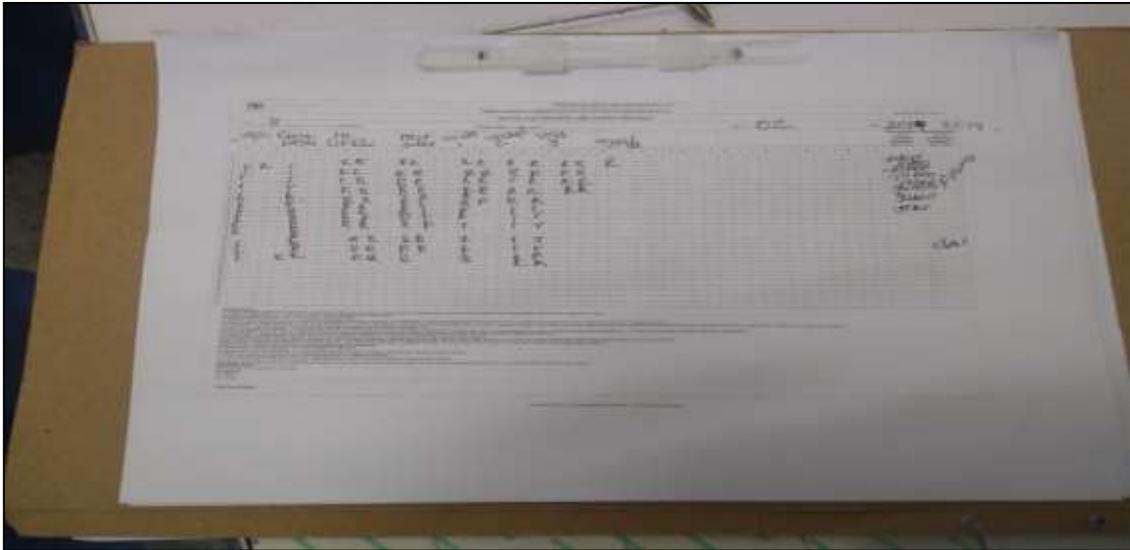
**Historia clínica y registros**

- Se evidencia diligenciamiento incompleto del registro de "limpieza y desinfección".



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Se evidencia que las desinfecciones terminales no se realizan cada 8 días como está programado.



- Se evidencia diligenciamiento incompleto de los registros de “temperatura y humedad”.

### **2.1.2. AUDITORÍA AMBIENTAL AREAS DE ODONTOLOGÍA.**

Se realizó recorrido a las unidades de:

U.S.S. Meissen  
 U.S.S. Vista Hermosa  
 U.S.S. Abraham Lincon  
 U.S.S. Sierra Morena  
 CAPS Candelaria  
 U.S.S. Betania  
 U.S.S. Yomasa  
 CAPS Marichuela  
 U.S.S. San Francisco  
 U.S.S. Casa de Teja.

Durante los recorridos se realizó la revisión puntual de segregación en la fuente, orden y aseo, uso adecuado de agua y energía y verificación de capacitaciones y acompañamiento de líderes ambientales en el proceso.

#### **Programa de Formación y Educación.**

Durante el recorrido por las diferentes unidades de salud donde se prestan los servicios de Odontología, se solicitó información al personal asistencial sobre las últimas capacitaciones realizadas por parte de los referentes ambientales, donde se

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

evidenciaron capacitaciones el último trimestre y recorridos de verificación por parte de estos con una frecuencia semanal, dando cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1164 de 2002 en su artículo 7.2.2 Programa de formación y capacitación.

### **Canecas Partidas.**

De acuerdo con la Resolución 1164 de 2002, los recipientes para segregación deberán encontrarse en buen estado, de esta manera asegurar la correcta segregación y evitar riesgo de enfermedades intrahospitalarias.



**Ilustración 1. Caneca partida U.S.S. Meissen.**



**Ilustración 2. Caneca sin tapa CAPS Yomasa**

### **Segregación de Guardianes**

Durante los recorridos se encontraron guardianes con agujas con capuchón, cápsula de medicamento y algodón, incumpliendo la resolución 1164 de 2002, numeral 7.2.3 Segregación en la fuente.



**Ilustración 3. Algodón U.S.S. Meissen**



**Ilustración 4. Cápsula y algodón U.S.S. Meissen**

CONTRATO	No SISS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



**Ilustración 5. Carpula en guardián  
U.S.S. Vista Hermosa**



**Ilustración 6. Galón con escobillones y carpulas  
U.S.S. Vista Hermosa**



**Ilustración 7. Algodón en guardián CAPS Marichuela**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### **Recipientes sin marcar**

La Resolución 1164 de 2002 numeral 7.2.3 Segregación en la fuente, establece la información necesaria para el manejo de recipientes en los servicios de las unidades, durante los recorridos se evidenciaron recipientes con incorrecta marcación lo que dificulta la adecuada segregación e impide tener certeza sobre el tiempo de cambio de estos en los servicios.



**Ilustración 8. Incorrecta marcación.  
U.S.S. Meissen**



**Ilustración 9. Incorrecta marcación  
U.S.S. Vista Hermosa**



**Ilustración 10. guardián mal marcado  
U.S.S. Vista Hermosa**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### **Recipientes llenos a más de ¾ partes**

Se observó recipiente para segregación de residuos peligrosos llenos a más de ¾ partes, esto genera riesgo de rebose y posibilidad de generar enfermedades intrahospitalarias.



**Ilustración 11. Caneca llena U.S.S. Meissen.**

### **Segregación en la fuente**

Durante los recorridos se encontraron recipientes para la segregación de residuos con incorrecta separación, en la Resolución 1164 de 2002 establece en su artículo 7.2.3. Segregación en la fuente, el código de colores y los residuos a separar en cada uno de estos.



**Ilustración 12. Residuo químico en recipiente para biosanitario U.S.S. Vista Hermosa**



**Ilustración 13. Material reciclable en recipiente para ordinarios U.S.S. Vista Hermosa**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### **Programa de Ahorro y Uso Eficiente de agua**

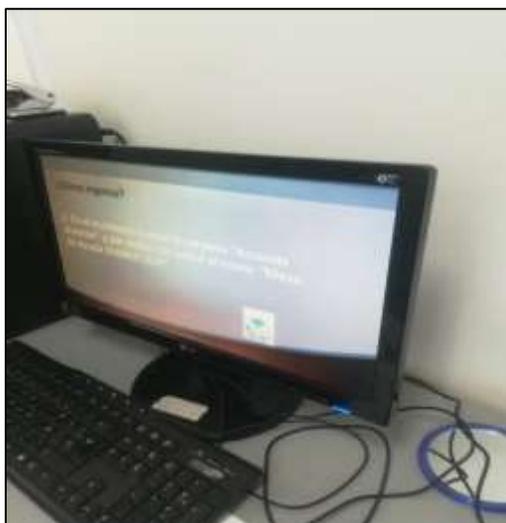
Durante los recorridos se evidenció en el CAPS Yomasa, lavamanos que no facilita cierre, lo que genera desperdicio del recurso Hídrico y sobrecostos para el pago de acueducto, incumpliendo el programa de ahorro y uso eficiente de agua.



**Ilustración 14. Lavamanos de difícil cierre**

### **Programa de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía**

Se observaron equipos de cómputo encendidos sin uso, esto genera gasto innecesario de energía y sobrecostos en el pago de tarifa, además incumple lo establecido en el programa de ahorro y uso eficiente de la energía.



**Ilustración 15. Equipo de cómputo encendido sin uso. U.S.S. Vista Hermosa.**



**Ilustración 16. Equipo de cómputo encendido Sin Uso CAPS Marichuela.**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### **Soportes para Guardianes**

En la U.S.S. Abraham Lincon, se observó guardián que no corresponde al tamaño del soporte, esto genera riesgo alto de accidente en la manipulación.



**Ilustración 17. Guardián no corresponde al tamaño de soporte.**

### **2.1.3. AUDITORÍA DE SISTEMAS AREAS DE ODONTOLOGÍA**

#### **ALCANCE**

Se revisarán los controles existentes para las amenazas o causas de riesgo identificadas como críticas que podrían afectar la operación, así como el soporte a los procesos misionales y que se pueden presentar en los diferentes escenarios de riesgo, realizando visitas en las siguientes unidades: USS Meissen, USS Vista Hermosa, USS Abraham Lincon, USS Sierra Morena, CAPS Candelaria, USS Betania, USS Yomasa, USS Marichuela, USS San Francisco, USS Casa de Teja. En algunos puntos de este informe las Fotos y soportes se encuentran en los papeles de trabajo.

#### **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- Evaluación y análisis de riesgos de seguridad de la información.
- Entender el entorno de software básico, identificando las seguridades, ventajas desventajas que ofrece en las Unidades Visitadas.
- Determinar la habilidad de administración de la Oficina de Sistemas de Información TIC para manejar el proceso administrativo en sus fases de planeación, organización, integración, dirección y control de esta.

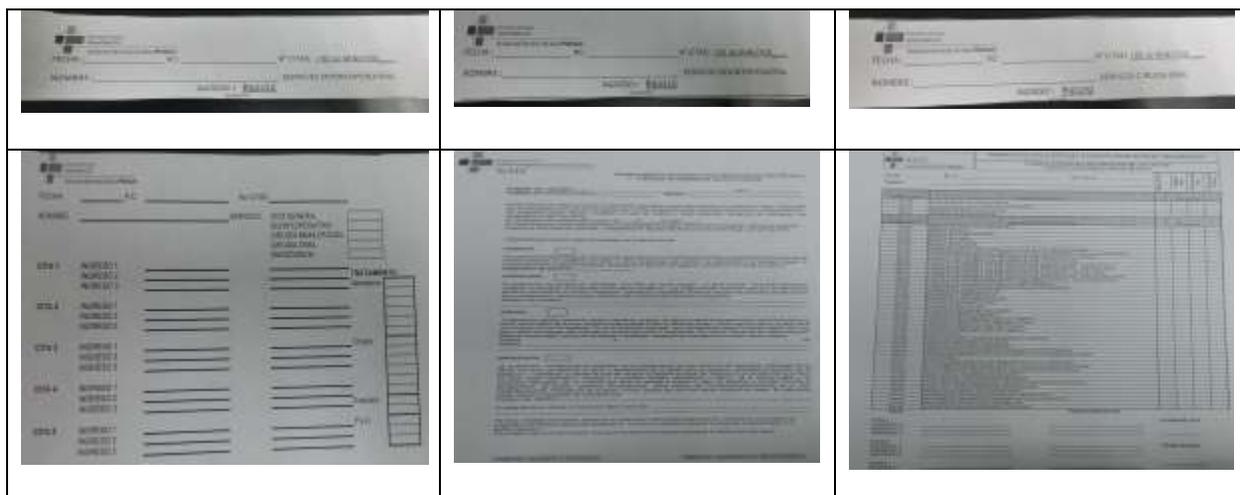
	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Seguridad de las Bases de Datos, perfiles de usuarios y demás inherentes al proceso.

### **USS Meissen**

En consulta externa: Llega el paciente a consulta y después de atendido le dan una orden física con el número de servicio y tipo de servicio que debe pedir la siguiente cita de consulta.

Formatos físicos que dan a los pacientes y otros que llevan físico para control:



### **Observación**

La mayoría de estos formatos no se encuentran en las otras unidades, no se evidencian lineamientos en todas las unidades para este control físico que están realizando.

**Recomendación:** Validar los formatos físicos que están manejando para automatizarlos si es necesario y llegar al 0 papel, además si se requieren para controles internos del área se recomienda su socialización, integración y alineación en todas las unidades.

### **USS Vista Hermosa**

El 22 de febrero se estaba probando un diseño de la HC el cual pretendía integrar el ingreso en un solo formato ya que en este momento se realiza de la siguiente forma porque Capital Salud lo exige así para la facturación:

1. Hacemos la prueba con pacientes nuevos: tomamos el paciente con H.C No. 890203 en la primera cita se abre la H.C número de ingreso con el número

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

4762010, lo cual se factura la consulta por primera vez lo que muestra la Primera Imagen.

2. A la misma paciente se le hace otro ingreso No. 4762015 que es para la actividad control de placa dental. (Se muestra en la segunda imagen)
3. Y a la misma paciente el 22 de febrero de 2019 le hacen una tercera factura con un tercer ingreso para la actividad a facturar de Prevención de tartraje supragingival.

1. Factura 4954790



2. Factura 4954794



3. Factura 4954782



## Observación

Por lo anterior se evidencia que tienen que hacer 3 facturas y 3 ingresos diferentes para la misma paciente, además es dispendioso para los odontólogos entrar a cada ingreso para realizar la respectiva evolución.

Se hace de esta manera actualmente para Capital Salud ya que paga por actividad y paga por consulta.

En la prueba Piloto que estaba realizando el día de la auditoria, (como mejoramiento del módulo de Odontología en Dinámica Gerencial) conjuntamente Odontología y la Oficina de sistemas de Información TIC, querían dejar el mismo ingreso para la misma paciente con todas las actividades realizadas a ésta y así mismo hacer la evolución más fácil en la Historia clínica y el folio como tal y no tener que hacer un ingreso al paciente por cada actividad que le realicen en el día como lo muestran las imágenes, lo cual no fue satisfactorio en estas pruebas porque al realizarlo en solo un numero de ingreso dejaría las otras dos actividades por fuera de la facturación por lo tanto no mejoro el procedimiento (Quedo pendiente en reunirse la oficina de

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Sistemas de Información y Odontología para alinear este proceso porque no funciona lo que se deseaba).

**Recomendación:** Antes de hacer estas pruebas piloto, se debe validar los requerimientos y especificar muy bien lo que se requiere, revisar el funcionamiento, verificar si el sistema lo puede realizar y si no afectan otras funcionalidades. En la visita nos dimos cuenta que no se había entendido por qué se estaba realizando así, ya que Capital Salud paga por actividad lo cual se debe analizar que otra forma podría facilitar este proceso.

**USS Meissen, USS Vista Hermosa, USS Abraham Lincon, USS Sierra Morena, CAPS Candelaria, USS Betania, USS Yomasa, USS Marichuela, USS San Francisco, USS Casa de Teja**

**Hallazgo:** Evidenciado en Sistema de Información D.G. en todas las Unidades visitadas:

Se evidencia que al diligenciar la Historia clínica colocan en el espacio el Acompañante del paciente, digitan esta información y al revisar después de cerrada la H.C no aparece dicho ingreso en este campo:



**Recomendación:** Validar la base de datos y los campos, verificando por qué no se está guardando este registro en el sistema o porque no se puede ver en la H.C como se evidencia en el pantallazo.

**Hallazgos y Observaciones Evidenciado en Sistema de Información D.G. en todas las Unidades visitadas:** Se repite lo que se vio en el plan piloto del 22 de Febrero de 2019 y se debe mejorar en la Historia Clínica, sobre las reformas que se están trabajando conjuntamente el servicio de odontología con Oficina de Sistemas de información.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Se empezará el trabajo de mejora conjuntamente entre el servicio y la Oficina de Sistemas de Información:

1. En el cuadro de índice de placa Bacteriana falta ingresar el Canino.
2. En el plan de tratamiento en donde se registra si es hecho por primera vez, repetido o terminado no deber ir la H.C por primera vez.
3. Hace falta el Odontograma de evolución
4. No hay opción de corregir en el plan de tratamiento si el odontólogo se equivoca.
5. No hay espacios para justificar el cambio en el plan de tratamiento y este espacio debe estar en la H.C de evolución y no de primera vez.
6. Se debe dejar espacio a continuación de la fase higiénica para el registro del otro que se realizara.
7. En Fase correctiva se sugiere dejar que el odontólogo seleccione lo que requiere y quitar la opción si o no.
8. En fase de mantenimiento o reevaluación, dejar los ítems 6 meses y un año y permitir que el odontólogo seleccione y que aparezca la HC que se requiere según lo que el plan de beneficios da, es decir por primera vez o por reevaluación.
9. Al seleccionar el ingreso del paciente cuando se dice que es urgencia, primera vez o evaluación debería desplegarse la H.C según se requiera.
10. Lo del compromiso del paciente con su autocuidado no debe ir en el encabezado de la H.C sino al final de la reevaluación.
11. EN HC de evolución se debe corregir ya que parece en el sistema paciente COLORADO y debe decir CONTROLADO.
12. Se deben replantear los criterios que están a continuación y hacer seguimiento ya que no es claro para los usuarios (odontólogos y especialistas) Se deben colocar títulos a los criterios de seguimiento de riesgos.

**Recomendación:** Se encuentran trabajando conjuntamente para validar (configuraciones, criterios y parametrizaciones como tal) entre el servicio de odontología y la oficina de sistemas de información para mejorar la eficacia y eficiencia en la utilización del sistema D.G., se recomienda tener en cuenta los procesos y procedimientos del servicio de Odontología, así mismo los requerimientos para validar si es viable algunas de estas modificaciones revisando el contexto de éste para así llegar a mejoras y mitigar riesgos o pérdidas de tiempo en pruebas que no serán favorables al no ser analizada antes de desarrollarla en D.G. y los procesos como el de la facturación de cada actividad por ingreso diferente al paciente entre otros. Se realizará posteriormente el seguimiento para verificar el resultado de este proyecto de mejora.

### **USS Marichuela**

#### **Hallazgo**

Al visitar esta unidad el día 26 de Febrero de 2019 se evidencia que existían dos equipos en odontología que no dejaban Consultar; después el técnico realizo la

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

respectiva actualización y en este momento se puede consultar en el sistema, en las actualizaciones de D.G. en cada USS hay un equipo principal donde se realiza la actualización; todo el tiempo se encuentra encendido en la mayoría de centros le apuntan a un equipo de facturación de los cuales no se apague. Este caso se dio porque cambiaron la dirección y les toco a los técnicos anualmente cambiar en todos los equipos y en todas las unidades.

Las actualizaciones no modificaban todo dinámica solo unas áreas que no eran las asistenciales se fue realizando la actualización teniendo en cuenta que empezó desde diciembre de 2018.

**Recomendación:** A la oficina de sistemas de información, se recomienda validar en todos por medio del servidor principal este tipo de actualizaciones para mitigar estos riesgos en estos procesos individuales, se debe mejorar este proceso de actualización de versión en todas las unidades.

#### Observación del Servicio Odontología

Se evidencia que en esta Unidad consultan la lista de pacientes y luego revisan para poder enviarle en un papelito manualmente a la facturadora, este papel lo lleva el paciente a facturación para que le realicen la respectiva factura con la actividad a realizar.



Este proceso no está homogéneo, lineal e integrado con las otras USS, cada una realiza este control de diferente forma.

**Recomendación:** Que el servicio de odontología trabaje igual en todas sus Unidades ya que parecen islas; se recomienda que se defina solo un lineamiento para este proceso de control de los procedimientos a realizar a cada paciente para la respectiva facturación.

#### USS Yomasa

##### **Hallazgo Facturación odontología**

Se evidencia que en la parte de facturación se encuentra lenta y se hace el ingreso 4780484 el cual dura aproximadamente 30 minutos el proceso.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



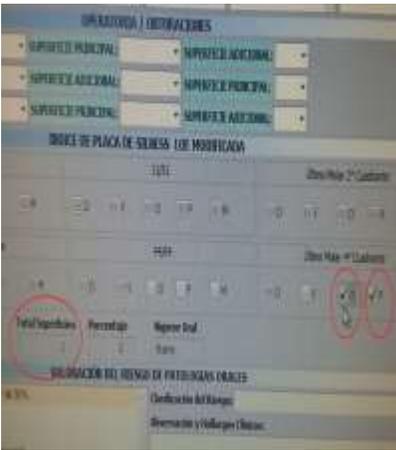
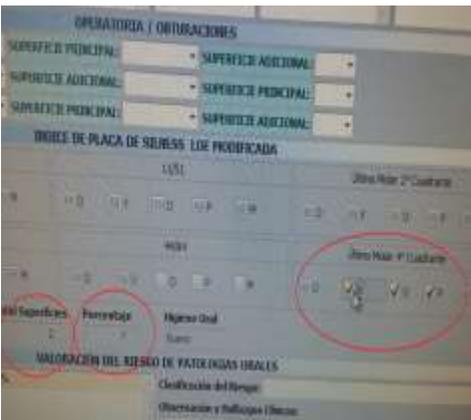
Frecuentemente en esta unidad se bloquea el sistema D.G, en el momento de realizar el ingreso sale un aviso que no deja y deben salir del sistema.

**Recomendación:**

Se recomienda validar la red, tiempos de respuesta en concurrencia, validar el sistema D.G su actualización su instalación ya que estos procesos perjudican a los pacientes el tiempo de espera excediendo los normalmente presentados en la Subred Sur.

**Hallazgo**

En el último molar 4to cuadrante al chequear P no suma en el porcentaje en superficies que están pigmentadas en placa

<p>Quando se chequea no suma el total superficies aparece 0</p> 	<p>Quando se chequea la P y la Letra O solo suma el porcentaje 3 que vale la O</p> 	<p>Quando se chequea la V la O y la P solo suma lo de la V que es 4 y la O que es 3 mas no lo de la P por eso sale 7 el total de porcentaje</p> 
---	--	---

Lo anterior evidenciado es que la P no tiene valor cuando se chequea.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**Recomendación:** Validar la versión del sistema de D.G que tiene instalada la USS validar parametrización y pruebas en esta unidad.

### **CAPS Candelaria**

#### **Observación**

En el sistema de información D.G. aún falta adicionar la Convención Póntico esto es cuando son coronas fijas en el sistema no da la opción de colocar póntico (cuando se tiene puente).

#### **Observación**

Se evidencia que en la H.C. no deja cerrar hasta no colocar el nombre del acompañante y después se abre la H.C. y no se evidencia este ingreso parece el blanco.

#### **Observación**

No manejan kárDEX manejan formato de pedido.

### **Farmacia**

#### **Hallazgo**

Auditamos la entrega de medicamentos en la cual se valida la formulación en línea, se evidencia el proceso general se barre solo en la consulta o especialización el paciente cuando se entregan los medicamentos y el paciente se lleva la fórmula con los sellos de entregado y pendiente si existen medicamentos no entregados ya sea porque no están o por autorizaciones faltantes, pero en el sistema de información Dinámica Gerencial solo aparece lo entregado mas no lo pendiente.

Los pacientes en la fórmula impresa si aparece todo, pero si se le llega a perder la fórmula al paciente con estos sellos no se pueden evidenciar qué medicamentos faltaron en el sistema.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**Recomendación:**

Validar con el servicio y la oficina de sistemas de información TIC, este requerimiento para adicionar en las mejoras que se están trabajando en el sistema para este servicio.

**CAPS San Francisco**

**Hallazgo**

En la visita realizada el 28 de febrero de 2019 se evidencio que desde el día martes 26 de febrero estaban sin sistema de información D.G. y aún estaban esperando el arreglo por parte de la oficina de sistemas de información TICs. En el momento de la visita seguían manejándolo manual y tienen problemas con los pacientes de Capital Salud ya que requieren la impresión original al remitido ejemplo para cirugía oral, constancias y demás.

La Oficina de sistemas el día 27 de febrero de 2018 les solicito que dejaran todos los computadores prendidos en la noche para verificar le procesos y hacer las respectivas actualizaciones, pero llegaron en la mañana siguiente y están igual, no funcionan.

De igual manera en los consultorios se evidencia que solo sirve en un computador el Sistema de información; en los otros no funciona y los médicos deben acudir al computador que funciona para poder ingresar sus consultas al Sistema D.G.

**Recomendación:**

Se evidencia que en esta unidad tuvieron el mismo percance, evidenciado en Marichuela que les faltaba hacer actualizaciones del sistema D.G. en algunos computadores y esto estaba colapsando el servicio de odontología haciendo todo manual. Se recomienda validar el proceso que están utilizando en la Oficina de sistemas de información; en cuanto a las actualizaciones de versión se deben programar organizar, monitorear y hacer el respectivo seguimiento y control a todas las unidades para solucionar estos eventos.

**Recorrido en el Área de Odontología de las USS visitadas**

Hallazgo en todas las Unidades visitadas

Se evidencia desorden de cableado, cables expuestos ya que no tienen canaletas, no cumplen con la normatividad de cableado estructurado. Además en la USS Sierra Morena en rayos X y Odontología se evidencian cables expuestos falta de mantenimiento y controles en riesgos.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



## 2.2. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la visita de auditoría realizada, se concluye que se está incumpliendo parcialmente con los estándares mínimos de habilitación de la Resolución 2003 de 2014.
- La realización de auditorías internas y el fortalecimiento del autocontrol son muy necesarios para la reflexión e implementación y desarrollo de planes de mejora para optimizar el servicio a los usuarios y el crecimiento institucional.
- Se observaron incumplimientos a la Resolución 1164 de 2002, Artículo 7.2.3 Segregación en la Fuente y los diferentes aspectos relacionados con esta normatividad, sin embargo, se observa seguimiento y capacitación por parte del área encargada de la gestión ambiental, esto indica que se presenta una necesidad de generar conciencia o comprometer al personal con las diferentes actividades ambientales establecidas por la Subred.
- Vale la pena recalcar la importancia de la correcta segregación de residuos puesto que esto genera una mala práctica, incumplimientos normativos, además de la posibilidad de generar enfermedades intrahospitalarias y sobrecostos en el pago a los gestores externos para la disposición final.
- Se evidencia que el proceso en atención a los pacientes en las consultas es diferente en cada unidad para la facturación de los procesos que le realizan se recomienda validar la unificación de procesos que sean lineales y socializados en todo el servicio de odontología.
- Se encuentra en el sistema de información D.G. varios puntos por parametrizar, validar, configurar y mejorar lo cual se evidencia que están trabajando en ello juntamente con la oficina de sistemas y odontología. Se realizará el respectivo seguimiento posteriormente. También se debe validar el proceso en entrega de medicamentos que no se evidencian los pendientes por entregar en el sistema.
- Se evidencia un alto riesgo en las actualizaciones del sistema de información, se recomienda mejorar ya que se debe realizar masivamente y si lo por unidades se debe hacer más controlado y realizar las pruebas pertinentes y el seguimiento y control adecuado a este proceso tan vital para toda la Subred Sur.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Se evidencia la falta de cableado normatizado y estructurado en todas las unidades visitadas de igual manera mantenimiento y organización de cableado en muchas áreas públicas donde están expuestos a riesgos, sabemos que se encuentra en proceso una iniciación de proyecto para mitigación de este riesgo, liderado por la oficina de sistemas de información, se realizará el respectivo seguimiento cuando inicien este proyecto el cual es muy importante para la Subred Sur y que puede ocasionar eventos como esos mencionados.

### **2.3. RECOMENDACIONES**

- ✓ Implementación periódica de auditorías internas en los diferentes procesos.
- ✓ Socializar con las demás áreas las debilidades encontradas para determinar acciones específicas.
- ✓ Diseñar e implementar acciones de alto impacto para la socialización, medición de adherencia y seguimiento a los documentos propios del área, que permitan mejorar la calidad de la atención a los usuarios
- ✓ Trabajar en equipo con las personas que conforman los procesos transversales y que intervienen con el proceso de odontología, para actualizar y socializar dichos procesos.
- ✓ Generar acciones donde se consiga compromiso por parte del personal asistencial respecto a las prácticas ambientales y demás lineamientos establecidos por el área encargada de la gestión ambiental de la Subred, de esta manera conseguir cumplimiento normativo y evitar sobrecostos.
- ✓ Se hace nuevo llamado a la verificación en facturación por sus demoras en el rendimiento del sistema se demoran hasta media hora para hacer un ingreso en varias unidades y en informes anteriores se ha expuesto esta situación. Se recomienda la validación de servidores verificación y mantenimiento de bases de datos, pruebas y mejorar la capacidad de concurrencia y tiempos como tal.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

### **3. AUDITORIA INTEGRAL “CALL CENTER” AUDITORIA JURIDICA**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA DE JURIDICA Y CUMPLIMIENTO O LEGALIDAD CONTRATO 285 DE 2017 CALL CENTER MULTIENTLACE SAS</b>
<b>PARTICIPANTES</b>	✓ AUDITOR JURIDICO – <b>Doctor LUIS CARLOS GALINDO</b> ✓ REVISOR FISCAL – <b>Doctor PEDRO BARRETO</b>

## INTRODUCCION

En el desarrollo de la auditoria jurídica, se evidenciará la aplicabilidad de lo establecido en el estatuto, manual de contratación y Manual de Supervisión e Interventoría de la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, en concordancia con la Constitución y las normas establecidas.

## OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar en la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E, la aplicación de los manuales de contratación Resolución 450 de 1 de agosto de 2016, Resolución 630 de 2016, Resolución, No.623 de 2016 y Resolución 396 de 7 de abril de 2017; en el periodo enero – diciembre de 2017.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar y verificar el cumplimiento de las etapas precontractual, contractual y pos contractual para cada una de las modalidades de contratación, como fue la licitación.
2. Identificar y verificar el cumplimiento del artículo 20. De las adiciones a los contratos, párrafo Primero y Segundo según la Resolución No.396 de 2017 Manual de Contratación.
3. Establecer la aplicación de los manuales de supervisión e interventoría Resolución 623 de 2017; en el periodo enero a diciembre de la vigencia fiscal 2017.
4. Verificar la ejecución de los contratos y comodatos.
5. Verificar la publicación de los documentos contractuales en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.7.1. Publicidad en el SECOP del Decreto 1082 de 2016.
6. Verificar el cumplimiento del Artículo 2.2.1.1.1.4.1 Plan Anual de Adquisiciones y del Artículo 2.2.1.1.1.4.3. Publicación del Plan Anual de Adquisidores.

### 3.1. Desarrollo de la Auditoria

Análisis, observación, seguimiento, verificación y evaluación de lo siguiente: Convocatoria no. 13 de 2017 y pliego de condiciones, Contrato No. SISSS-0285 de 2017, Objeto: *“prestación del servicio de Call Center para el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas de medicina general, medicina interna, gineco obstetricia, pediatría e imágenes diagnosticas que no requieren preparación, para las Subredes Integradas de Salud Sur E.S.E, Norte E.S.E, Suroccidente E.S.E y Centro*

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

*Oriente E.S.E Y tener la disponibilidad técnica para campañas especiales”.*  
 Contratista MULTIENLACE SAS – KONECTA.

De la vigencia 2017, con el propósito de establecer si se cumple a los principios de contratación, establecidos por la Constitución Política de 1993, la Ley y los lineamientos dispuestos en el Acuerdo 641 de 2016, Estatuto y Manual de Contratación la Resolución No.396 de 2017, Manual de Supervisor e Interventoría Resolución No.623 de 2016, Acuerdo 03 de 2016 por el cual se adopta el Estatuto de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y el Decreto 2376 de 2010; se realizó el proceso auditor para desarrollar los objetivos propuestos.

### **3.1.1. Análisis Contratación Subred Sur E.S.E.**

De forma preliminar se verificaron los siguientes elementos:

1. Presupuesto establecido por el CONFIS para la Subred Sur E.S.E.; la suma de \$368.024.780.130 vigencia 2017.
2. Presupuesto determinado para la Contratación de la Subred Sur E.S.E; la suma de \$213.426.862.461 vigencia 2017.
3. Número y porcentaje de Contratos por la Subred Sur E.S.E. a 31 de diciembre de 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió al estudio, análisis y cumplimiento del Acuerdo 03 del 3 de mayo de 2016, “Por medio del cual se adopta el Estatuto de Contratación de la Subred Sur Integrada de Servicios de Salud ESE,” el cual establece en el artículo 9 numeral 9.1.2, que la cuantía para que la Subred Sur E.S.E, requiere para contratar sin autorización de la Junta Directiva es aquella que supere el 2% del presupuesto aprobado por el CONFIS para la Subred Sur, es decir la suma de \$7.360.495.602.6 y el artículo 6 Acuerdo 009 del 30 de marzo de 2017 “Por medio del cual se modifican los acuerdos 03, 014 y 026 de 2016 y se adopta el Estatuto de Contratación de la Subred Sur Integrada de Servicios de Salud ESE; requiere para contrata sin autorización de la Junta Directiva es aquella que supere el 3% del presupuesto aprobado por el CONFIS para la Subred Sur E.S.E.; es decir la suma de \$11.040.743.403.9; en concordancia, de la muestra seleccionada, ninguno de los contratos requiere la exigencia de este requisito.

Analizado el contratista seleccionado se verifico, que sustentara con los estudios de necesidades, diseños y análisis de conveniencia y oportunidad, que se adecuaran a los planes de inversión y compras (Plan Anual de Adquisiciones) y el proceso licitatorio realizado, así como, que cumpliera con los principios de la contratación estatal actual, el Estatuto y Manual de Contratación de la Subred Sur E.S.E. y el Derecho Privado aplicable y normatividad concordante.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

TIPO DE CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	FECHA SUSCRITO
<b>SISSS – 0285 - 2017</b> PRESTACION DE SERVICIOS	MULTIENLACE SAS – KONECTA	\$3.540.193.000 <b>PLAZO DE EJECUCION</b> 4 meses	22 diciembre de 2017
ADICIONES Y PRORROGAS del CONTRATO	PERIODO	VALOR	FECHA SUSCRIPCION
PRORROGA No.01	Ampliando plazo de mayo a junio de 2018	\$3.540.193.000	26 abril 2018
<b>PRORROGA No.2 y ADICION y OTROSI</b>	Ampliando plazo de junio a septiembre 2018	\$1.600.000.000	17 mayo 2018
<b>ADICION No.2</b>	cuatro meses	\$459.807.000	26 julio 2018
<b>ADICION Y PRORROGA N.3</b>	16 días (2 septiembre a 16 septiembre 2018)	\$1.000.000.000	23 agosto 2018
<b>ADICION Y PRORROGA N.4</b>	17 septiembre a 31 diciembre 2018	\$4.600.000.000	14 septiembre 2018
<b>PRORROGA N.5</b>	1 enero a 25 enero 2019	NO APLICA	18 Diciembre 2018
<b>PRORROGA N.6</b>	26 enero a 5 febrero 2019	NO APLICA	24 Enero 2018

FUENTE OFICINA DE CONTRATACION SUBRED SUR E.S.E.2018

Se encuentran debidamente legalizado los actos como:

- La firma por las partes gerente y representante legal. Avalado por quien proyecto, revisado, aprobado.
- Se encuentran debidamente refrendado el certificado de Disponibilidad con su código presupuestal.
- Se suscribieron las respectivas suscripciones pólizas de amparo según la ley.

La ejecución presupuestal del contrato se ajusta financieramente a su presupuesto, la normatividad existente y a las necesidades de la Entidad como prestadora de servicios de salud en la SUBRED SUR E.S.E. y el presupuesto cumple su cometido del bienestar social del servicio de salud.

### **Antecedentes**

Se constituyó el Convenio No.1062 – 2017 del 28 septiembre de 2017 firmado por los gerentes de las cuatro gerentes (representantes legales) de SUBREDES DE SALUD EN EL DISTRITO CAPITAL para el agendamiento de citas para las SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIO DE SALUD DEL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTA lo anterior de acuerdo a su competencia.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **Planeación**

- Estudios previos  
 Tiene los estudios de necesidad y conveniencia de bienes y servicios del 20 – 11 – 2017 y está la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones del Acuerdo 641 de 2016 y contenido en el Plan Territorial de Salud “Bogotá Mejor para todos” 2016 - 2020 Modalidad de contratación directa. Se encuentran debidamente sustentados en el plan anual de adquisiciones, justificación, objeto, descripción técnica y su objeto a contratar: *“PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CANCELACION Y REPROGRAMACION DE CITAS DE MEDICINA GENERAL, MEDICINA INTERNA, GINECOOBSTETRICIA, PEDIATRIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS QUE NO REQUIEREN PREPARACION, PARA LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SALUD SUR E.S.E., NORTE E.S.E. SUROCCIDEENTE E.S.E. Y CENTRO ORIENTE E.S.E.”* según requerimientos técnicos descritos y demás condiciones previstas. Se definen los criterios como evaluación técnica y de experiencia a realizar, evaluación económica, matriz de riesgos, garantía del servicio con póliza de cumplimiento, valor estimado \$4.000.000.000, plazo cuatro (4) meses del contrato para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS CALL CENTER.
- Características Técnicas.
  - Se encuentra elaborada la matriz de riesgo: probabilidad de ocurrencia, impacto y forma de mitigarlo.
  - Se han constituido las pólizas: pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y cumplimiento del contrato.
  - Se tienen definido el servicio a prestar.
  - Lo anterior tiene el aval del responsable del estudio, dirección de contratación, subgerente u oficina asesora y gerencia de la SUBRED SUR E.S.E.
  - CDP No. 2220 del 30 enero 2017
  - Convocatoria 1062 de 2017 Prestación de servicio de call center, para el agendamiento y programación de citas para la Subred Sur.
  - Tiene definidos procesos como: Análisis de mercado, Elaboración de presupuesto, Determinación del sistema de precios, Selección de la forma de pago, Estimación de los costos por ajustes e imprevistos, Determinar y procedimiento de selección del contratista, Verificación de la apropiación presupuestal, Programación de la contratación, Programación del desarrollo del contrato que son cuantificables por sus soportes y el proceso legal y administrativo que se viene desarrollando en la Entidad.

### **3.1.2. Etapa pre - contractual**

Se dio cumplimiento a los requisitos o exigencias previas a los procedimientos de selección del contratista, como: evaluación jurídica, financiera, experiencia técnica y económica, documentos técnicos del servicio, cronogramas, manejo de personal y sus requisitos para desempeñar sus funciones.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**Objetivo:** Se verifico que la Entidad cumpliera estrictamente la normatividad aplicable a la contratación estatal y se efectuaran todos los actos administrativos de obligatoriedad, previos o de preparación para el proceso de selección relacionada en forma directa y especifica con el contrato a celebrar.

Evaluación Jurídica donde se evidencian criterios específicos sobre certificaciones, antecedentes, representación legal, inhabilidades he incompatibilidades y conocimiento de personas naturales o jurídicas SARLAFT y se dio conformidad de acuerdo a lo previsto por la Entidad.

Como resultado del proceso de planificación se encuentra definido la metodología de contratación a la necesidad del servicio de call center.

Se tiene la aprobación Operación presupuestal por \$4.000.0000 Convenio Interadministrativo con el Fondo Financiero Distrital de Salud – FFDS del 27-11-2017.

- Control social de los procesos de contratación, legalizado por la gerente Subred Sur ESE.
- Publicación SECOP I del 6 diciembre 2017
- Se presentaron ADENDOS que fueron ajustados.

### **Convocatoria no. 13 de 2017 Pliego de condiciones**

#### Proponentes

- PEOPLE MARKETING diciembre 2017
- AMERICAN BUSINESS PROCESS SERVICES 1 diciembre 2017
- ATENTO del 1 diciembre 2017
- ATLANTICA INTERNACIONAL BPO del 1 diciembre 2017
- LINKIN INTERNACIONAL BPO – Una marca de Contact Services S.A.S. del 1 diciembre 2017
- ARS TECHNOLOGY SAS del 1 diciembre 2017
- ECOTACT COL SAS del 1 diciembre 2017
- UNICO CONTAC CENTER SAS del 1 diciembre 2017
- MARKET MIX SAS del 1 diciembre 2017
- ANDES BPO SAS del 1 diciembre 2017
- OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCING SA del 1 diciembre 2017
- SERLEFIN BPO&O SERLINFIN S.A. del 1 diciembre 2017
- SE WIRELESS COLOMBIA SAS del 1 diciembre 2017
- TOTAL MANAGEMENT LTDA del 1 diciembre 2017
- CONCESIONRUNTA S.A del 1 diciembre 2017
- VENTAS Y SERVICIOS S.A. del 1 diciembre 2017
- CUARTIC LTDA del 1 diciembre 2017

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## Acta de cierre del 15 diciembre 2017

Relación de contratistas quienes se presentaron:

- Proponente LINKIN INTERNACIONAL BPO – Una marca de Contact Services S.A.S., presento propuesta ajustada a los términos de referencia.
- Proponente AMERICAN BUSINESS PROCESS SERVICES presento propuesta ajustada a los términos de referencia
- Proponente BMP Consulting presento propuesta ajustada a los términos de referencia.
- Proponente MULTIENLACE KONECTA SAS presento propuesta ajustada a los términos de referencia.
- Proponente Servicios informáticos S.A. OUTSOURCING S.A. presento propuesta ajustada a los términos de referencia.
- Proponente PEOPLE MARKETING SAS presento propuesta ajustada a los términos de referencia.

Se encuentra consolidado de evaluaciones del 19 diciembre 2017, legalizada por la Directora Oficina de Contratación.

Con la resolución No. 1652 del 22 diciembre 2017 se adjudicó el contrato a MULTIENLACE SAS – KONECTA por valor de \$3.540.193.000, y se encuentra cumplido el trámite legal y administrativo. Se remitió el contrato para su evaluación y concepto para firma del contratista el 26 diciembre 2017.

### **3.1.3. Etapa contractual**

Se dio cumplimiento a los requisitos o exigencias previas a los procedimientos de selección del contratista, como: evaluación jurídica, financiera, experiencia, técnica y económica, documentos técnicos del servicio, cronogramas, manejo de personal y sus requisitos para desempeñar sus funciones.

**Objetivo:** Se verifico que la entidad cumpliera estrictamente la normatividad aplicable a la contratación estatal y se efectuaran todos los actos de obligatoriedad, previos o de preparación para el proceso de selección relacionada en forma directa y específica con el contrato a celebrar.

Evaluación Jurídica donde se evidencian criterios específicos sobre certificaciones, antecedentes, representación legal, inhabilidades he incompatibilidades y conocimiento de personas naturales o jurídicas SARLAFT y se dio conformidad de acuerdo a lo previsto por la Entidad.

La SUBRED SUR E.S.E. avala y se regula por su manual de contratación, manual del supervisor y normas concordantes de contratación pública para todo tipo de contrato que suscribe. Y tiene un comité de selección del contratista.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

El desarrollo del objeto contractual, por parte del contratista y de la contratación por parte del contratante, se realiza en las condiciones de forma y plazos pactados.

Se pudo determinar el cumplimiento de los requisitos que se tienen para tal fin y la normatividad que los regula para este proceso, se realizó seguimiento a MULTIENLACE SAS – KONECTA.

La Propuesta del contratista y documentos anexos presentados se ajustan al protocolo y requerimientos exigidos, igualmente se realizó valoración de las dependencias que tienen afectación para este contrato.

### **Minuta contrato**

- No. SISSS-285-2017
- Tipo de contrato: Prestación de servicios
- Contratista: MULTIENLACE SAS – KONECTA
- Valor \$3.540.193.000
- Plazo de ejecución. 4 meses
- Objeto: *“prestación del servicio de Call Center para el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas de medicina general, medicina interna, gineco obstetricia, pediatría e imágenes diagnosticas que no requieren preparación, para las Subredes Integradas de Salud Sur E.S.E, Norte E.S.E, Suroccidente E.S.E y Centro Oriente E.S.E Y tener la disponibilidad técnica para campañas especiales”.*
- Suscrito el 22 diciembre de 2017
- Certificado de registro presupuestal No. 52572 del 22 diciembre 2017.
- Póliza garantía única de seguros de cumplimiento en favor de entidades estatales, No. 05 GU140190 del 03-01-2018.
- Póliza responsabilidad civil extracontractual entidades estatales, No. RE011242 del 03-01-2018.
- Acta de inicio del 03 enero 2018
- Designación supervisor: Betty Catherine Sánchez Aponte quien ha firmado durante su ejecución los informes de supervisión de este contrato.

### **ADICION Y PRORROGA**

#### **PRORROGA No.1**

Valor \$3.540.193.000

Tiempo cuatro meses

Periodo de mayo a junio de 2018

Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado

Suscrita el 26 abril 2018

Se han realizado mesas de trabajo

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**PRORROGA No.2 ADICION y OTROSI**

Valor \$1.600.000.000  
Tiempo cuatro meses  
Periodo de junio a septiembre 2018  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrita el 17 mayo 2018

**ADICION No.2**

Valor \$459.807.000  
Tiempo cuatro meses  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrita el 26 julio 2018

**ADICION Y PRORROGA N.3**

Valor \$1.000.000.000  
Tiempo por 16 días  
Periodo de 2 septiembre a 16 septiembre 2018  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrita el 23 agosto 2018

**ADICION Y PRORROGA N.4**

Valor \$4.600.000.000  
Tiempo  
Periodo de 17 septiembre a 31 diciembre 2018  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrito el 14 septiembre 2018

**PRORROGA N.5**

Tiempo por 25 días  
Periodo de 1 enero a 25 enero 2019  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrita el 18 Diciembre 2018

**PRORROGA N.6**

Tiempo por 16 días  
Periodo de 26 enero a 5 febrero 2019  
Pólizas suscritas de acuerdo a lo pactado  
Suscrita el 24 Enero 2018

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **INFORMACION Y GESTION SUPERVISOR**

### **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

**Periodos a certificar** febrero 2018

Factura No. RI 00976034 de fecha 2018-03-05

Por valor de \$796.639.975

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato.

Radicado el 13 marzo 2018

### **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

**Periodos a certificar** febrero 2018

El mes repetido de febrero 2018

Factura No. RI 00076034 de fecha 2018-03-05

Valor \$796.639.975

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato.

Radicado el 13 marzo 2018.

Certificado de ejecución de contratos proveedores

### **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

**Periodos a certificar** marzo 2018

Factura No. RI 00076965 de fecha 2018-04-04

Valor \$885.155.526.

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato.

### **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

**Periodos a certificar** abril 2018

Factura No. RI 00078108 de fecha 2018-05-15

Valor \$885.155.527.

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato

### **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

**Periodos a certificar** mayo 2018

Factura No. RI 00079291 de fecha 2018-06-18

Valor \$885.155.527.

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

### **Periodos a certificar junio 2018**

Factura No. RI 0008355 de fecha 2018-07-13

Valor \$885.155.527.

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato

## **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

### **Periodos a certificar julio 2018**

Factura No. RI 00080355 de fecha 2018-07-13

Valor \$902.215.292

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato

## **INFORMES SUPERVISOR Y CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS**

### **Periodos a certificar septiembre 2018**

Factura No. 102285 de fecha 2018-10-12

Valor \$873.937.604

Sin observaciones sobre el cumplimiento del contrato

## **INFORME DE EJECUCION DE CONTRATOS PROVEEDORES (Formato ADM CTT FT 11 – V2)**

- Parcial
- Fecha 25-04-2018
- Periodo de certificación enero - abril 2018
- Factura no. 74034 del 05-03-2018 por \$796.639.975
- Factura no. 74965 del 04-04-2018 por \$885.155.525
- Certificación de pago de parafiscales por el contratista.
- Los soportes se encuentran y se realizó su revisión.

## **INFORME DE EJECUCION DE CONTRATOS PROVEEDORES (Formato ADM CTT FT 11 – V2)**

- Parcial
- Fecha 03-05-2018
- Periodo de certificación enero - abril 2018
- Factura no. 74034 del 05-03-2018 por \$796.639.975
- Factura no. 74965 del 04-04-2018 por \$885.155.525
- Certificación de pago de parafiscales por el contratista.
- Los soportes se encuentran y se realizó su revisión.

	CONTRATO	No SISS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **INFORME DE EJECUCION DE CONTRATOS PROVEEDORES (Formato ADM CTT FT 11 – V2)**

- Parcial
- Fecha 17-07-2018
- Periodo de certificación mayo - junio 2018
- Factura no. 78108 del 05-03-2018 por \$885.155.527
- Factura no. 79191 del 18-06-2018 por \$885.155.527
- Factura no. 80355 del 13-07-2018 por \$902.215.292
- Certificación de pago de parafiscales por el contratista.
- Los soportes se encuentran y se realizó su revisión.

Se encuentra acta de reuniones se seguimiento y negociación contractual del contrato SISS 285 – 2017 del 30 abril 2018, legalizada y firmada por quienes participaron, lo que denota un autocontrol en el desarrollo del contrato, que le permite una autovaloración conceptual al proceso de ejecución.

### **Se dio inicio al Convenio Interadministrativo No. 503548 de 2018, Valor \$8.400.000.000**

Objeto Aunar esfuerzos administrativos y financieros, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio público esencial de salud en el marco de la reorganización de Subredes Integradas de Servicios de Salud y del Modelo de atención integral en salud, mediante la unificación y fortalecimiento del servicio de Call Center para los usuarios de la Red Distrital Prestadora de Servicios de Salud, con calidad, eficiencia y efectividad y se suscribió acta de inicio.

Tiempo de ejecución 8 meses desde agosto 2018 a marzo 2019

Convenio a celebrar: Convenio Interadministrativo

Nombraron supervisor: Director y el profesional especializado código 222 grado 24 de la Dirección de Análisis de Entidades Públicas del Sector Salud

Suscrita el 1 agosto 2018

### **PROPUESTA CONVENIO INTERADMINISTRATIVO**

“CONTINUIDAD CALL CENTER DISTRITAL” Fuente las SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, NORTE, OCCIDENTE Y ORIENTE E.S.E. Fecha 2018, Folios 28, Clausulado adicional convenio interadministrativo celebrado entre el Fondo Financiero Distrital y la Subred Sur E.S.E.

Acto administrativo de justificación de la contratación directa Valor \$8.400.000 y que la Subred integrada de servicios de Salud Sur aportara \$400.000.000, representados en recursos de apoyo administrativo, humano, logístico y técnico requerido para el desarrollo de las obligaciones pactadas en cumplimiento del objeto del presente convenio, con un plazo de 8 meses. Se encuentra un clausulado adicional al convenio

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

interadministrativo celebrado entre el Fondo Financiero Distrital y la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE.

Convenio 01 – 2018 objeto aunar esfuerzos técnicos y administrativos para la ejecución integral del Convenio Interadministrativo No. 503548 de 2018, suscrito con el Fondo Financiero Distrital de Salud, firmado el 31 de agosto 2018, por los representantes legales de las cuatro Subredes de Salud Centro Oriente, Sur Occidente, Norte y Sur.

### **AVAL PRESUPUESTAL**

- Disponibilidad presupuestal 1552 por valor de \$4.600.000.000 del 11 septiembre 2018
- Certificado de Registro Presupuestal No. 42611 del 14 septiembre de 2018
- Se suscribieron las pólizas seguro de responsabilidad extracontractual entidades estatales no. 05 RE011242 de fecha 1 octubre 2018.

#### **3.1.4. Etapa pos contractual**

Esta etapa no se puede evaluar porque el contrato se encuentra en ejecución y se efectuó adición y prórroga desde agosto 2018 hasta marzo 2019, cumpliéndose el proceso legal para tal fin. Las partes de mutuo acuerdo firmaron y se dio cumplimiento al protocolo para tal fin.

### **CUMPLIMIENTOS**

#### Control Interno - Ambiente de Control

Se presenta interacción de los procesos y control en la ejecución de la supervisión del contrato, porque se crean sus propios términos para el manejo de la información y consolidación de los actos ejecutados.

#### Valor del Riesgo

Se dio cumplimiento al proceso legal y se tienen identificados los parámetros reglamentarios para el proceso de contratación y los eventuales conflictos.

#### Información y Comunicación

Se pudo establecer que la Dirección de contratación ha realizado un plan de divulgación y capacitación por diferentes medios tecnológicos, de las funciones y responsabilidades del manual de supervisión e interventoría a quienes son designados para esta función.

Su plan de mejoramiento evaluado es consecuente en su gestión.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

#### Recomendación de la Auditoria:

- Se encuentra una participación interactiva entre los diferentes funcionarios – dependencias, que tienen a su cargo la supervisión, se recomienda desarrollar una autodisciplina de control, monitoreo al trabajo de vigilancia y examen en la ejecución de la contratación que suscribe la entidad.
- Por ser una labor el proceso de supervisión de los contratos tiene que estar precedido de una preparación y una participación interactiva para un buen funcionamiento de quien lo conduce en representación de la Entidad y la responsabilidad que se tiene.
- El manejo documental ha mejorado entre las dependencias, han dado cumplimiento al proceso con prontitud y control documental de la información en cada una de las etapas, se pudo establecer el cumplimiento con los soportes en cada informe del supervisor de este contrato.

### 3.1.5. Conclusiones

#### PROCESO DE CONTRATACION

En desarrollo del examen del proceso de contratación para el Call Center. El transcurso se encuentra ajustado desde planeación, precisa su objeto, plazo y presupuestalmente tiene los recursos según documentos adjuntos.

Los estudios previos contaron con una participación activa de la Dirección de Contratación de bienes y servicios y fueron avalados por las diferentes dependencias que tienen incidencia en este proceso de contratación.

El Registro en el sistema de información para la vigencia de la contratación SECOP I cumplió su objetivo del manejo de la información en esa página web, durante todas las etapas, como consta en documentos.

Tiene definidos procesos como: Análisis de mercado, Elaboración de presupuesto, Determinación del sistema de precios, Selección de la forma de pago, Estimación de los costos por ajustes e imprevistos, Determinar y procedimiento de selección del contratista, Verificación de la apropiación presupuestal, Programación de la contratación, Programación del desarrollo del contrato que son cuantificables por sus soportes y el proceso legal y administrativo que se viene desarrollando en la Entidad.

Igualmente es de tener en cuenta la implementación del sistema de información CALL CENTER en las cuatro Subredes de Salud del Distrito Capital, es un medio de mejorar el servicio al usuario y está en igualdad de condiciones de las diferentes empresas prestadoras de salud, aunque sus costos son aparentemente altos, lo cual deberá ser motivo de otra auditoria con este alcance.

Las etapas precontractual y contractual tienen definido el objeto, las condiciones y formas de los plazos (Adición y prorrogas) a ejecutar. En lo concerniente a las

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

facturas y soportes, como está establecido, están anexos a la carpeta del contrato y se pudo confirmar que cualquier actuación administrativa o eventualidad que se presentó en su ejecución se encontraba anexa, como fue lo referente al convenio interadministrativo, prorroga a este sistema de información al usuario en la carpeta del contrato.

**Etapa Pos contractual:** por encontrarse en ejecución el objeto del contrato, se encuentran en ejecución las obligaciones normativas para las partes las cuales tienen como finalidad culminar el proceso contractual con el cumplimiento de los acuerdos de las partes.

## **INDICADORES**

Por ser la expresión cuantitativa del comportamiento de una Entidad en contratación pública y al ser comparada los niveles de referencia, se puede presentar una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas en contratación y su desempeño se va a medir en términos de resultados.

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE MEDICION</b>	<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Soportes del contrato mensualmente	Las facturas de cobro y el soporte de pago de seguridad social y parafiscal.	Documentos anexos al contrato como son la factura, copia del pago de seguridad social y parafiscal.	Se ha tomado como punto de referencia los documentos que mensualmente son de obligatorio cumplimiento y deben estar anexos como soporte.
<p><b>Oportunidad de Mejoramiento</b></p> <p>Se han implementado los mecanismos para que la documentación de los contratos este en la carpeta del contrato e igual que se deje constancia que algunos documentos están en trámite de convalidación de alguna dependencia.</p>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE MEDICION</b>	<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Cumplimiento de finalización del contrato.	Al cotejar no se encuentra el acta de liquidación del contrato y documentos anexos de cumplimiento y de legalización.	El acta de liquidación de este contrato a la fecha de esta auditoria no se puedo determinar su estado.	Se debe proceder a que después de terminado un contrato suscrito con un contratista, se procede hacer el trámite de liquidación como esta preestablecido.
<p><b>Hallazgo:</b></p> <p>Se refleja el incumplimiento de quien ejerce el cargo de supervisión según las funciones previamente establecidas para el manejo documental que afecta el proceso de contratación, se recomienda se suscriba un documento con las explicaciones pertinentes.</p>			

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

INDICADOR	FORMA DE MEDICION	FUENTE DOCUMENTAL	PERIODICIDAD
Cumplimiento normativo de la Etapa contractual. Resolución 623 de 2016 Manual de Supervisión e interventoría	Formato: Informe De Supervisión Y Certificación De Cumplimiento Contrato De Suministros, Bienes y Servicios donde se refleja la ejecución del contrato.	Formatos diligenciados por el supervisor del contrato.	La ejecución mensual del contrato de lo pactado y que tiene como requisito el aval del supervisor de la presentación de la factura y el pago de parafiscales. Información que debe estar anexa a la carpeta del contrato en la dependencia de Contratación.
<p><b>Hallazgo:</b></p> <p>Se ha incentivado el cumplimiento de las funciones del supervisor y quien asumido su rol de control en la ejecución del contrato y complementado documentalmente los procesos.</p>			

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## 4. AUDITORIA INTEGRAL “CALL CENTER” AUDITORIAS MÉDICA Y CALIDAD

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA INTEGRAL CONVENIO CONTRATO 1220</b>
<b>PARTICIPANTES</b>	AUDITOR DE CALIDAD – <b>Dr. Jaime Godoy</b> AUDITOR MEDICO – <b>Dra. Martha Blanco</b>

## **OBJETIVO**

Evaluar el proceso y oportunidad de asignación de citas de los servicios de salud prestados en la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur a los usuarios de los diferentes pagadores.

## **ALCANCE**

Se realizara revisión del proceso desde la solicitud de la cita en forma presencial como por el Call Center, de los usuarios de la Subred Integrada de Salud del Sur

## **METODOLOGÍA**

Evaluación concurrente del proceso de asignación de citas de los servicios de salud, prestados en la Subred Integrada de Salud del Sur a los usuarios de los diferentes pagadores, evaluando la oportunidad en las citas de medicina general, medicina interna, pediatría, cirugía general, ginecoobstetricia, ortopedia y otras.

## **Normatividad**

- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- Ministerio De Salud. Programa Mejoramiento De Los Servicios De Salud En Colombia. Proyecto Desarrollo Institucional. Desarrollo Empresarial Hospitalario. 1996.
- Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la historia clínica.
- Resolución 3374 de 2000. Por medio de la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de Servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.
- Resolución 1895 de 2001. Por la cual se adopta para la codificación de morbilidad en Colombia la Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados.
- Resolución 1446 del 2006, Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

#### 4.1. Visita concurrente al proceso de asignación de citas en la Subred Integrada de Salud del Sur.

Se realiza reunión con la Directora de Servicios Ambulatorios en la unidad de Meissen encontrando:

- De acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Servicios Ambulatorios se cuenta con muy buenos procesos y procedimientos para la realización de la asignación de citas a los diferentes usuarios de la Subred Sur garantizando una buena accesibilidad.
- Se cuenta con un Call Center contratado en el cual se les asignan citas e información a los usuarios de Capital Salud.
- Se habla sobre los beneficios y bondades del Call Center y los procesos que se están llevando en pro de los usuarios y las dificultades que se tienen o tenían para la asignación de servicios de forma ambulatoria.

**NOTA:** Se solicita por escrito el día 7 de marzo, la siguiente información:

Procesos y procedimientos de la asignación de la agenda al Call Center, indicadores de oportunidad y fuentes de información para los diferentes servicios a los cuales se les asignan citas, porcentaje de cancelación y reasignación de citas generadas por la Subred y por el Call Center, sedes que cuentan con el servicio de asignación de citas, número de personas y horarios con los que cuenta cada sede para esta actividad, estudios de demanda insatisfecha de los usuarios que solicitan citas de forma presencial y en el Call Center, capacitaciones que recibe el personal, seguimiento de calidad y auditorías que se realizan para garantizar una adecuada orientación y atención del servicio prestado, procesos de calidad establecidos, procesos de asignación de citas aparte del Call Center, la cual en ningún momento fue entregada a la Revisoría Fiscal.

Se realiza un acta donde se soporta la solicitud y la no entrega de esta información.

Se verifica con la Dirección Ambulatoria los soportes de la solicitud de esta información al área encargada de la Subred con reiteración en el mismo mes.

Se realiza reunión con la Referente del Call Center para la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, a quien se le solicito información, se obtuvo respuesta generando duda de la existencia de procesos, protocolos, capacitaciones y evidenciando desconocimiento del objeto contractual del convenio realizado entre la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. y el operador del Call Center. Con la información obtenida no es posible complementar la auditoria de este proceso.

La oportunidad verificada en uno de los puntos de asignación de citas de la Sudred, se encuentra de la siguiente manera:

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

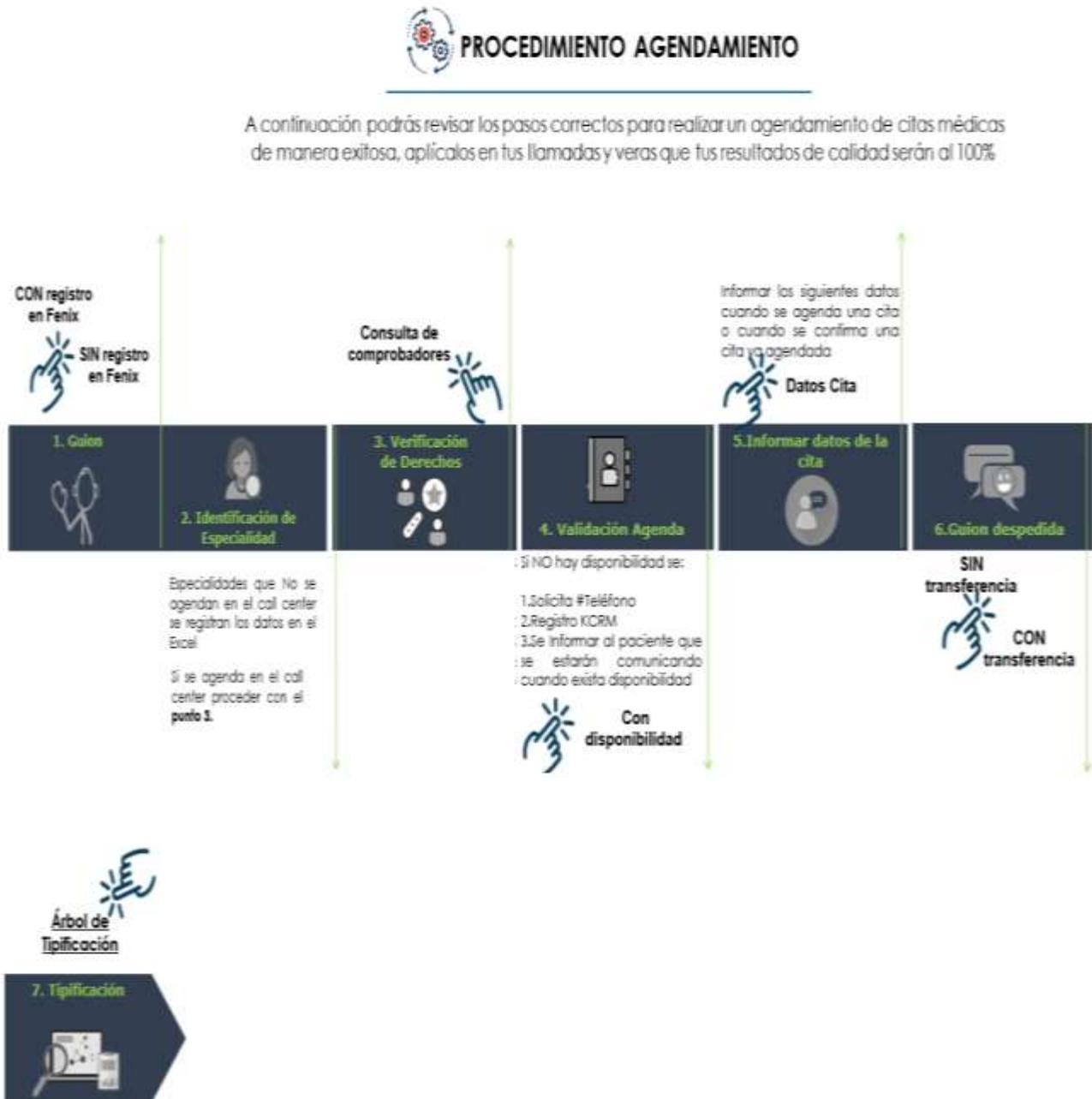
**Se anexa respuesta de información solicitada**

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.  
CALL CENTER DISTRITAL

INFORME A LAS SOLICITUDES DE LA AUDITORIA DEL REVISOR FISCAL

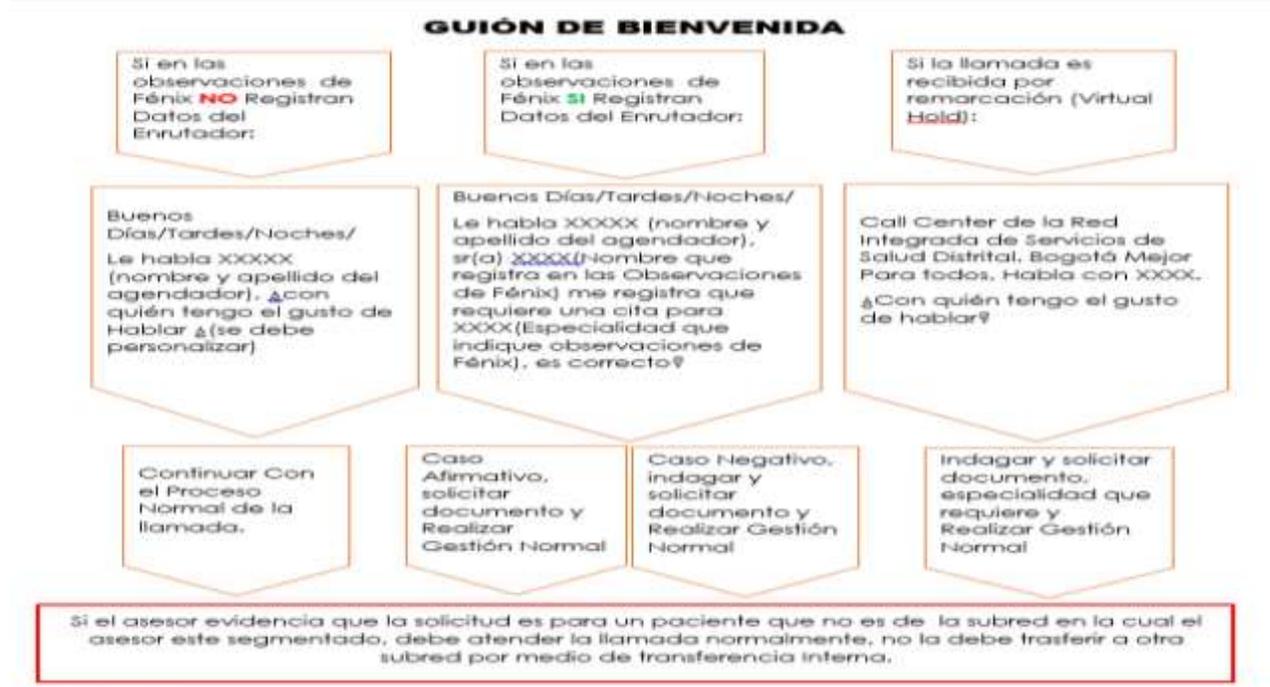
1. Proceso de asignación de citas por el Call Center

Respuesta. A continuación se relaciona la imagen del procedimiento general que se lleva a cabo desde el Call Center Distrital, a fin de realizar la asignación de las citas solicitadas por los usuarios.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Punto 1. Guión.



Punto 2. Identificación y especialidad. No requiere de mayor explicación y posteriormente se informarán las especialidades de acuerdo a las fases de implementación.

Punto 3. La verificación de derechos



A continuación te mostramos como realizar una validación correcta de acuerdo a cada caso que se te presente durante una llamada, estos con los mas comunes:

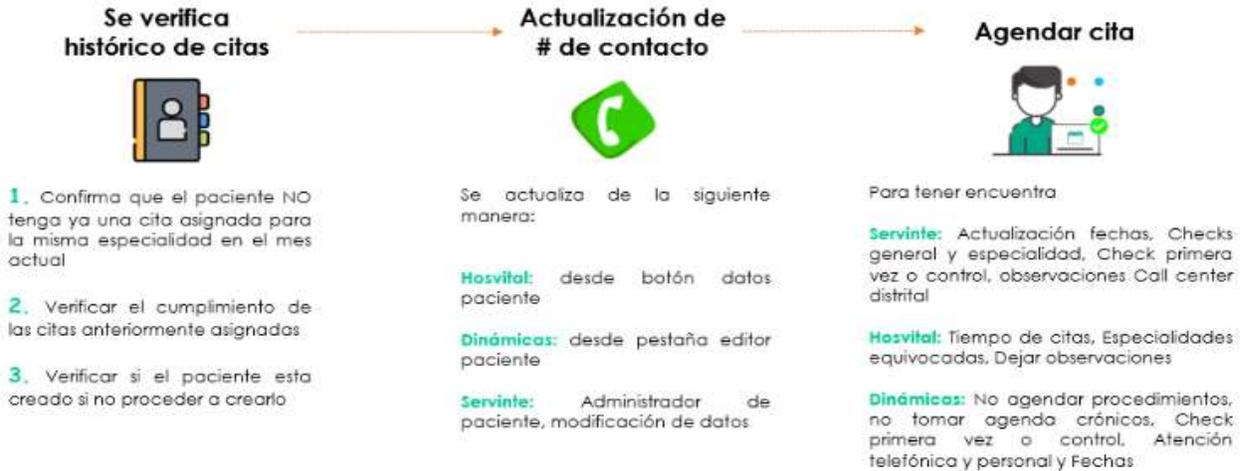
- Afiliado a Capital:** 2 y 5 Si la especialidad requiere autorización se valida 360
- Otras EPS:** 1 y 3 Se solicita autorización según especialidad, validar la Guía unificada, Matriz de contratación y Protocolo comprobador de derechos
- Sin afiliación a EPS:** 3 y 4 Se valida punto 3 para verificar si es población especial y/o cuenta con instrumento provisional y punto 4 para verificar puntaje distrital o nacional y seguir instrucciones del protocolo comprobador de derechos

Cuando no exista coherencia de EPS ni RÉGIMEN entre comprobadores se debe verificar punto 3 ya que este nos arroja la última fecha de corte de actualización de datos

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

#### Punto 4. Validación de agenda

Está prohibido preguntar ¿Desea que le valide con otro doctor? ¿Desea que le valide en otra unidad? o decir "Tenemos disponibilidad de 07:00 am - 12:00 pm ¿cuál escoge?" ya que se **oferta de manera cronológica** solo dos (2) disponibilidades.



#### Punto 5. Informar datos de la cita

NOMBRE CITA USS

Confirma de manera **OBLIGATORIA** todos los datos que se muestran a continuación:

- Fecha y hora
- Unidad y Dirección: se confirma dirección de la guía mas **NO DEL BOUCHER** así el paciente sepa donde queda la **uss**
- Profesional: se debe informar el nombre y apellido completo
- Número de la cita
- Tiempo de facturación: 1 hora antes de la cita
- Documentos: identificación, orden medica, autorización instrumento provisional
- Tiempo de Cancelación: 12 horas antes

#### Punto 6. Guión de despedida



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Punto 7. Tipificación

<b>Cita asignada</b>	
Cita asignada	Cuando se realiza un agendamiento efectivo y se debe devolver la llamada en caso de que se presenten inconvenientes con la interacción.
<b>Cita no asignada</b>	
No disponibilidad de agenda	No hay agenda habilitada para la especialidades manejadas en el Call Center Distrital.
Autorización	Aplica cuando no sea posible realizar asignación de cita por que paciente no a tramitado autorización, no sabia que debia tramitara, tiene autorización vencida, autorización errada, otros.
Aseguramiento	Explicación de los motivos por los cuales una cita no puede ser asignada. (Trámites con EPS, actualización de encuesta sisben, vencimiento del instrumento provisional, portabilidad pendiente, e.t.c.)
Motivos inherentes al usuario	El usuario desiste del agendamiento por motivos personales.
Transferencia a otro servicio	Se realiza transferencia a la subred centro oriente para agendamiento de especialidades diferentes a las contratadas.
	Se realiza transferencia por parte de los enrutadores de la línea a los agendadores, aplica también para llamadas de Virtual Hold de enrutadores.
	Se realiza transferencia a Salud Para Todos
Comunicación sin solución	Caida de llamada y no se alcanza a validar con el usuario los datos de la cita.
Por incumplimiento	No es posible agendar la cita debido a que el usuario presenta bloqueos pedagógicos por inasistencias en la citas anteriores.
<b>Cancelación</b>	
Fuera del tiempo definido	Usuario llama a cancelar la cita y ha superado el tiempo limite de anulación el cual es de 12 horas.
Motivos inherentes al usuario	El usuario desiste de la cita ya asignada por motivos personales
<b>Reasignación</b>	
Motivos inherentes al usuario	El usuario no puede cumplir la cita por motivos personales y solicita cambio de agendamiento.
<b>Confirmación de cita</b>	
Confirmación de cita	Usuario olvida datos de la cita y llama a verificarlos.
<b>Información General</b>	
Portafolio de servicios	Información básica de los USS.
Preparaciones	Información específica sobre preparación de rayos x, ecografías y Doppler.
Trámites	Procedimientos que debe realizar el usuario diferentes al agendamiento de citas (por el momento NO usar)
PQR	Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias del usuario (por el momento NO usar)
Aseguramiento	Información general solicitada desde el inicio de la llamada.
Información errada	Información de servicios no prestados en el Call Center Distrital.
<b>Otros</b>	
Transferencia subredes	Transferencia por información administrativa.
Problemas de comunicación	Usuario con llamada entrecortada, robotizada, o por falla de los aplicativos del cliente corporativo (Hospital, Servite, Dinámica)
Ciente cuelga	Ingresa la llamada pero no se obtiene una comunicación efectiva.
Llamada sin audio	Llamada muda.
Llamada caída	Falla de la plataforma Fénix-Avaya.
Llamada de prueba	Llamadas que realiza el área de tecnología u otros para comprobar el servicio.

**Recuerda:**  
somos una central de citas no entregamos información.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

2. Capacitaciones realizadas a los operadores del Call Center, con sus respectivas listas de asistencia.

Respuesta. Esta solicitud fue escalada al proveedor y hará parte del alcance que se realice a este informe

3. Proceso de control de calidad de los operadores del Call Center.

Respuesta. En el proceso de control de calidad para los operadores o agentes que asignan, cancelan y reprograman citas en las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se tiene establecido generar valoraciones aleatorias a las llamadas que contestan, esta actividad se realiza por el Técnico de experiencia y por el líder de equipo.

4. Cronograma mensual de los últimos 3 meses de los operadores del Call Center (cuadro de turnos).

Respuesta. Dado que la información es de dimensión considerable se anexa.

5. Componentes de las 3 fases manejadas en el Call Center, de estas fases los indicadores de oportunidad, cancelación y reasignación de los últimos 3 meses y consolidado de este, con fuentes de información.

Respuesta. A continuación se relacionan las fases de implementación del Call Center Distrital

**Primera Fase Inicio de la operación en Febrero de 2018**

Medicina general  
 Pediatría  
 Ginecología  
 Medicina Interna  
 Radiología

**Segunda Fase implementada en el mes de agosto de 2018**

Maxilofacial  
 Dermatología  
 Endocrinología  
 Fisiatría  
 Gastroenterología  
 Genética  
 Ginecología  
 Infectología  
 Pediatría  
 Medicina Alternativa  
 Nefrología  
 Neumología  
 Neurología  
 Otorrinolaringología  
 Psicología  
 Psiquiatría  
 Reumatología  
 Trabajo Social  
 Cardiología  
 Hematología

**Tercera fase implementada el 15 de noviembre de 2018**

Cx mama y tejidos blandos  
 Cx de tórax  
 Cx general  
 Cx maxilofacial  
 Cx oral y maxilofacial  
 Cx pediátrica

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Cx plástica  
 Cx vascular y angiología  
 Neurocirugía  
 Cx de columna  
 Junta quirúrgica de neurocirugía  
 Cx bariátrica  
 Anestesiología  
 Ortopedia y traumatología  
 Ortopedia infantil  
 Ortopedia mano  
 Ginecología oncológica  
 Ginecología general

Ginecología y obstetricia  
 Junta de ginecología

En cuanto a los indicadores solicitados relacionados con las fases, es importante aclarar que la oportunidad no se mide ni se controla en el Call Center Distrital, en cuanto a la reasignación se informa en el punto 7 y la cancelación se está consolidando, teniendo en cuenta que las subredes cuentan con diferentes plataformas y se entregará la información con el alcance a este informe.

6. Estudios de demanda insatisfecha con indicador de llamadas abandonadas para los últimos 3 meses con su fuente de información.

Respuesta. Se relaciona a continuación el número de llamadas abandonadas, el porcentaje de las mismas en relación a la totalidad de llamadas contestadas en el periodo, que cumplen con el nivel de servicio. La fuente de esta información es el aplicativo de Multienlace – Konecta.

MES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
<b>LLAMADAS ABANDONADAS</b>	2.486	4.422	3.314
<b>PORCENTAJE DE ABANDONO</b>	0,89 %	0,98 %	0,67 %

7. Total de llamadas recibidas con su discriminado de citas asignadas, reprogramación e información al usuario de los últimos 3 meses, con fuentes de información.

Respuesta. Se relacionan el total de llamadas recibidas con las citas asignadas en el periodo correspondiente, es importante tener en cuenta que la reprogramación se considera una asignación de cita y está contenida en el dato. La fuente de esta información es el aplicativo de Multienlace – Konecta.

	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
<b>LLAMADAS RECIBIDAS</b>	279.065	453.227	494.088
<b>CITAS ASIGNADAS</b>	58.939	93.314	74.381

8. Condiciones especiales de atención a usuarios diferentes a capital salud y total de pacientes atendidos por el Call Center en los últimos 3 meses.

Respuesta. Los usuarios de cualquier tipo de aseguramiento cuentan con la misma atención brindada por el Call Center Distrital, definida en el protocolo de atención; en ese sentido no se realiza ningún tipo de barrera en la comunicación hacia el Call Center Distrital. Las atenciones corresponden al número de llamadas atendidas a las que se les asignó, canceló, reprogramó citas o se direcciono o se informó del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

9. Qué tipo de auditorías internas se realizan en el Call Center y cuál es su cronograma

Respuesta. El 23 de enero de 2019 se programó y realizó auditoria interna al proceso de servicio al cliente.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

10. A que comités asiste el referente del Call Center de la Sub Red Integrada del Sur y las últimas 3 actas de estos.

Respuesta

- *Comité de Red: las actas de las reuniones reposan en el despacho de la Secretaría Distrital de Salud y en estas se realiza la presentación de los indicadores aprobados en el Comité Técnico Operativo de Call Center Distrital; la información está incluida en las actas que se anexan a continuación. El 16 de enero de 2019 se realiza reunión con el único tema de seguimiento al Call Center Distrital, se anexa acta.*
- *Comité técnico operativo: se anexa las actas de las reuniones de los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019 “*

#### 4.1.1. Dificultades encontradas en este proceso:

La Revisoría Fiscal ha realizado seguimiento desde el comienzo, al proceso de asignación de citas, e independientemente de la fase en la que se haya encontrado el proceso, **siempre se observó incumplimientos con las oportunidades y la accesibilidad para asignación** de estas, bien porque el usuario no tiene una comunicación efectiva por no contestación del Call Center (barrera de acceso), o si la tiene, en la mayoría de las veces no hay agenda abierta o las citas están muy retiradas (falta de oportunidad). Este mismo suceso de forma presencial en las diferentes sedes donde se asignan citas.

Es importante indicar, que sin la información solicitada con anterioridad como son algunos indicadores, es difícil evaluar la veracidad de lo manifestado por las personas encargadas de estos procesos, pues solo contamos con lo observado en nuestras visitas de auditoría.

De la visita concurrente realizada con la Jefe de consulta externa, se obtuvieron los siguientes datos de agendamiento realizado a la USS del Tunal:

Para el mes de noviembre de 2018, se toman las especialidades más relevantes en lo cual se puede observar que para este mes no se encontraron horas agenda para Medicina interna, al igual que para medicina general.

Se evidencia un porcentaje del 19.5% de incumplimiento de citas, observando que la especialidad en la cual incumplen más citas fue en gastroenterología, seguida ortopedia y otorrinolaringología, así:

CONTRATO	No SISS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**AGENDA DE ESPECIALIDADES DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018 DE LA USS TUNAL**

ESPECIALIDAD MEDICA	HORAS AGENDADAS	CITAS ASIGNADAS	CITAS CUMPLIDAS	CITAS INCUMPLIDAS
ANESTESIOLOGIA	180	413	365	48
CARDIOLOGIA	106	315	259	56
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	24	41	29	12
CIRUGIA DE COLUMNA	50	152	138	14
CIRUGIA DE LA MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	68	138	130	8
CIRUGIA DEL TORAX	25	25	19	6
CIRUGIA MAXILOFACIAL	70	140	116	24
CIRUGIA PEDIATRICA	54	107	95	12
DERMATOLOGIA	110	342	300	42
ENDOCRINOLOGIA	84	251	226	25
GASTROENTEROLOGIA	169	501	64	437
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	40	17	16	1
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	40	66	45	21
NEFROLOGIA	125	241	226	15
NEFROLOGIA PEDIATRICA	48	58	47	11
NEUMOLOGIA	48	148	129	19
NEUROCIRUGIA	80	179	170	9
NEUROLOGIA	56	117	105	12
OFTALMOLOGIA	149	429	384	45
ORTOPEDIA MANO	12	21	15	6
ORTOPEDIA POP	32	63	61	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	296	891	784	107
OTORRINOLARINGOLOGIA	129	396	334	62
UROLOGIA	25	89	77	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2020</b>	<b>5140</b>	<b>4134</b>	<b>1006</b>

Para el mes de diciembre de 2018, se toman las especialidades más relevantes en lo cual se puede observar que para este mes se agendan 16 horas para Medicina interna con 24 pacientes asignados evidenciando la no optimización del recurso humano, hecho que ocurre en la mayoría de las especialidades.

Se presenta un porcentaje del 17% de incumplimiento de citas observando que la especialidad en la cual incumplen más citas fue en gastroenterología, seguida oftalmología y ortopedia, así:

CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>AGENDA DE ESPECIALIDADES DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018 DE LA USS TUNAL</b>				
<b>ESPECIALIDAD MEDICA</b>	<b>HORAS AGENDADAS</b>	<b>CITAS ASIGNADAS</b>	<b>CITAS CUMPLIDAS</b>	<b>CITASIN CUMPLIDAS</b>
ANESTESIOLOGIA	168	291	264	27
CARDIOLOGIA	36	111	96	15
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	7	21	19	2
CIRUGIA DE COLUMNA	51	158	149	8
CIRUGIA DE LA MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	53	131	120	11
CIRUGIA DEL TORAX	15	12	12	0
CIRUGIA MAXILOFACIAL	59	123	109	14
CIRUGIA PEDIATRICA	36	105	97	8
CIRUGIA PLASTICA	52	124	106	18
DERMATOLOGIA	88	282	248	34
ENDOCRINOLOGIA	42	130	119	11
GASTROENTEROLOGIA	136	407	96	311
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	16	17	16	1
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	35	42	36	6
MEDICINA INTERNA	16	24	20	4
NEFROLOGIA	102	163	151	12
NEFROLOGIA PEDIATRICA	48	37	33	4
NEUMOLOGIA	48	143	125	18
NEUROCIRUGIA	55	135	131	4
NEUROLOGIA	46	96	88	8
OFTALMOLOGIA	171	537	461	74
ORTOPEDIA MANO	24	35	27	4
ORTOPEDIA POP	25	59	57	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	257	738	668	67
OTORRINOLARINGOLOGIA	89	263	227	36
UROLOGIA	24	79	69	10
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1699</b>	<b>4263</b>	<b>3544</b>	<b>709</b>

Para el mes de enero de 2019, se toman las especialidades más relevantes en lo cual se puede observar que para este mes se agendan 16 horas para Medicina interna con 44 pacientes asignados evidenciando la no optimización del recurso humano, hecho que ocurre en la mayoría de las especialidades.

Se presenta un porcentaje del 12% de incumplimiento de citas observando que la especialidad en la cual se incumplen más citas fue en oftalmología, seguida medicina general crónico y ortopedia.

CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**AGENDA DE ESPECIALIDADES DEL MES DE ENERO DE 2019 DE LA USS TUNAL**

ESPECIALIDAD MEDICA	HORAS AGENDAD	CITAS ASIGNADAS	CITAS CUMPLIDAS	CITAS INCUMPLIDAS
ANESTESIOLOGIA	180	533	499	34
CARDIOLOGIA	112	335	303	32
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	6	18	15	3
CIRUGIA DE COLUMNA	56	176	168	8
CIRUGIA DE LA MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	51	152	144	8
CIRUGIA DEL TORAX	20	24	24	0
CIRUGIA MAXILOFACIAL	63	170	128	42
CIRUGIA PEDIATRICA	48	125	113	12
CIRUGIA PLASTICA	60	170	151	19
DERMATOLOGIA	121	375	329	46
ENDOCRINOLOGIA	67	203	174	29
GASTROENTEROLOGIA	194	466	417	49
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	21	31	28	3
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	12	12	11	1
MEDICINA GENERAL CRONICOS - DOMICILIARIA	196	388	305	83
MEDICINA INTERNA	16	44	33	11
NEFROLOGIA	104	166	157	9
NEFROLOGIA PEDIATRICA	48	76	68	8
NEUMOLOGIA	48	143	130	13
NEUROCIRUGIA	50	152	141	11
NEUROLOGIA	46	95	65	30
NEUROLOGIA PEDIATRICA	90	179	158	21
OFTALMOLOGIA	165	531	434	97
ORTOPEDIA MANO	18	47	45	2
ORTOPEDIA POP	20	63	57	6
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLO	229	670	615	55
OTORRINOLARINGOLOGIA	106	330	286	44
UROLOGIA	24	82	68	14
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2171</b>	<b>5756</b>	<b>5066</b>	<b>690</b>

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## 4.2. Conclusiones

Se realiza auditoria en las diferentes USS de LA SUBRED INTEGRADA DEL SUR, encontrando:

- 1- En auditorías realizadas previas a ésta, hemos podido evidenciar la falta de oportunidad y accesibilidad que tienen los diferentes usuarios para poder obtener sus citas médicas o exámenes diagnósticos que la Subred oferta, (descritos en informes anteriores).
- 2- En esta auditoria podemos evidenciar usuarios esperando asignación de citas en la USS del Tunal, los cuales manifiestan haber llegado tipo 4.30 am. a 5 am. para poder obtener la asignación de la cita según la especialidad requerida.
- 3- Desconocimiento de la asignación de citas por medio del Call Center, por tanto deben re direccionan al usuario para realizar solicitud por el call center.
  - Se observa a funcionarios direccionando a los diferentes usuarios de la Subred a solicitar citas por el Call Center, sin indagar su afiliación (según la información dada de forma verbal por la Directora de Servicios Ambulatorios y la Referente del Call Center; solo se asignan citas a usuarios de Capital Salud en el Call Center).

Se realizó auditoria concurrente del proceso de agendamiento, para lo cual se solicitó información para la verificación de los procesos y de las actividades realizadas en el PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA SUBRED INTEGRADA DEL SUR, sin lograr obtener una respuesta adecuada que soporte lo evidenciado durante la auditoria, por lo cual es una auditoria inconclusa.

Con la poca información que se pudo obtener se concluye que:

- Existe desconocimiento por parte de los funcionarios del proceso de asignación de citas presencial y por el Call center.
- No existen procesos de ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA SUBRED INTEGRADA DEL SUR, tanto presencial como por el Call center.
- Según información dada en la visita concurrente por la referente de ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA SUBRED INTEGRADA DEL SUR para el CALL CENTER, las citas agendadas por este medio son para usuarios de CAPITAL SALUD y para “casos especiales” tutelas, derechos de petición.
- **El contrato suscrito entre el Call Center y la Subred Sur, en ningún momento establece en su objeto exclusividad para la atención a usuarios de Capital Salud.**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- El objeto social del contrato es “Prestación del servicio de Call Center para agendamiento, cancelación y reprogramación de citas de medicina general, medicina interna, ginecoobstetricia, pediatría e imágenes diagnosticas que no requieren preparación, para las Subredes Integradas de Salud E.S.E. Suroccidente ESE, y Centro oriente ESE”
- **Con esto se evidencia que el objeto contractual no se esa cumpliendo.**

Los indicadores de oportunidad reportados no corresponden con los evidenciados durante la auditoria; por ejemplo:

- Medicina Interna, está la agenda llena hasta el 29 de mayo que se evidencia está libre la agenda en Abraham Lincon.
- Neumología no se evidencia agenda sino hasta el 10 de junio.
- Procedimientos de neumología lleno hasta el 19 de mayo.
- Gastroenterología lleno hasta el 22 de abril.
- Dermatología sin agenda hasta junio 18.
- Procedimientos de dermatología lleno hasta el 24 de mayo.
- Endocrino hasta el 20 de junio.

Las agendas se encuentran cerradas y son habilitadas por la Asistente de Mercadeo, contraviniendo la resolución 1552 de 2003 que cita:

***“Bogotá, D.C, 17 de Junio de 2013 – con la expedición de la resolución 1552 de 2013, el Ministerio de Salud y Protección Social reglamento la asignación de citas al establecer que se deberán tener las agendas abiertas”.***

***“Las entidades promotoras de salud de ambos regímenes, de manera directa o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas la totalidad de días hábiles del año”, establece la norma.*** (Resaltado y subrayado fuera de texto).

En las USS se cuenta con 11 auxiliares administrativos, los cuales se encuentran distribuidos en 6 turnos iniciando desde las 5:00 am hasta las 7:00 Pm.

Las informaciones de oportunidad reportada no corresponden con los evidenciados durante la auditoria, por ejemplo:

No se pudo evaluar ningún indicador ya que esta información al igual que la gran mayoría solicitada no fue entregada a esta Revisoría Fiscal.

Se realiza el ejercicio de llamar en varias oportunidades en varios días al Call Center, sin obtener respuesta de contestación de llamada efectiva, siendo esto una gran barrera de accesibilidad para los usuarios de la Subred.

**Lo manifestado por las personas referentes de la Dirección de Servicios Ambulatorios y el Call Center ANTES DE INICIAR NUESTRO TRABAJO DE**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**CAMPO, no es congruente, similar, afín, ni parecido con lo observado en las auditorias de campo, según actas que reposan en nuestros papeles de trabajo.**

#### **4.3. Recomendaciones:**

A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, realizar los procesos correspondientes a la ASIGNACIÓN DE CITAS, presenciales y por el Call Center; en caso de contar con éstos realizar el ajuste necesario para su aplicación seguimiento y control a la mayor brevedad.

Establecer medidas para dar cumplimiento con los indicadores establecidos en la Resolución 1446 del 2006.

Implementar auditoria de calidad en el proceso de Asignación de citas de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR.

A la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, la socialización de los convenios establecidos para Asignación de Citas de la Subred Integrada Del Sur.

A la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, establecer medidas que garanticen mantener a los usuarios informados de este proceso.

A SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR, la entrega de la información solicitada por la Revisoría Fiscal en forma oportuna de acuerdo con los convenios de entrega de información ya previstos con el Sr. Supervisor de nuestro contrato.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **5. RESPUESTA DE LA ADMINISTRACION AL INFORME PRELIMINAR**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



23/4/2019 Sticker web  
 SUBRED SUR ESE  
 201903510126951  
 Des: PEDRO BARRETO  
 Rem: CENTRO DE CORRESPOND  
 Folios: 1 Anexos:  
 Fecha 2019-04-23 16:11

DI - 464

Bogotá D.C., Abril 22 de 2019

Doctor  
 PEDRO BARRETO ALFONSO  
 Revisor Fiscal  
 CONSULCONTAF LTDA  
 Carrera 7ª N° 123 – 4 – Oficina 501 Centro Empresarial Santa Bárbara  
 La Ciudad

ASUNTO: Solicitud de ajuste a informe preliminar de auditoria de Revisoría Fiscal de enero de 2019

Respetado Doctor Barreto

De manera respetuosa solicito considerar el ajuste a las recomendaciones realizadas en la auditoría integral realizada al Call Center Distrital, teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

1. A. Se observa a funcionarios direccionando a los diferentes usuarios de la Subred a solicitar citas por el Call Center, sin indagar su afiliación (según la información dada de forma verbal por la Directora de Servicios Ambulatorios y la Referente del Call Center; solo se asignan citas a usuarios de Capital Salud en el Call Center).
- B. Según información dada en la visita concurrente por la referente de ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA SUBRED INTEGRADA DEL SUR para el CALL CENTER, las citas agendadas por este medio son para usuarios de CAPITAL SALUD y para "casos especiales" tuteladas, derechos de petición.
- C. El contrato suscrito entre el Call Center y la Subred Sur, en ningún momento establece en su objeto exclusividad para la atención a usuarios de Capital Salud.
- D. Con esto se evidencia que el objeto contractual no se está cumpliendo.

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
 Código Postal: 110621  
 Sede Administrativa USS Tunal  
 Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



#### Apreciación:

En la reunión con los referentes de la Revisoría Fiscal realizada el 5 de marzo de 2019 entre 4:30pm y 5:30pm de la cual no se levantó acta, se informó que el Call Center atiende a los usuarios del régimen subsidiado priorizando los afiliados a la EPS Capital Salud. Aclarando que el 95% de la asignación de citas corresponde a Capital Salud y el 3.2% corresponde a Unicajas, Salud Total entre otras EPS-S, no obstante también se reciben llamadas de las EPS-C a quienes se les informan o direccionan a otras líneas dispuestas por el distrito para la prestación de servicios de salud dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud, además se reitera la gestión prioritaria que se realiza para casos de tutelas, derechos de petición y PQRS.

De igual manera de acuerdo al cuestionario remitido por la Revisoría Fiscal en respuesta a la pregunta número 8 se informó: "Los usuarios de cualquier tipo de aseguramiento cuentan con la misma atención brindada por el Call Center Distrital, definida en el protocolo de atención; en ese sentido no se realiza ningún tipo de barrera en la comunicación hacia el Call Center Distrital. Las atenciones corresponden al número de llamadas atendidas a las que se les asignó, canceló, reprogramó citas o se direcciono o se informó del Sistema General de Seguridad Social en Salud".

Conforme al objeto del contrato 285 de 2017 "Prestación del servicio de Call Center para agendamiento, cancelación y reprogramación de citas de medicina general, medicina interna, ginecoobstetricia, pediatría e imágenes diagnosticas que no requieren preparación, para las Subredes Integradas de Salud E.S.E. Suroccidente ESE, y Centro oriente ESE", en el tiempo transcurrido en la ejecución del contrato se evidencia el cabal acatamiento del objeto, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la entrega de información que da cuenta de los indicadores de la operación del Call Center Distrital (anexo de la respuesta a la pregunta número 10 del cuestionario remitido por la Revisoría Fiscal); evidenciando el beneficio a la población del Distrito Capital.

El contrato 285 de 2017 es uno de los compromisos específicos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, contenido en los Convenios 1062 de 2017 y 503548 de 2018, suscritos entre la Secretaría Distrital de Salud y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, suficientemente socializados de acuerdo a la normatividad vigente, por la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Servicios de Salud.

2. No se pudo evaluar ningún indicador ya que esta información al igual que la gran mayoría solicitada no fue entregada a esta Revisoría Fiscal.

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



**Apreciación:**

En cuanto a la información solicitada el día 6 de marzo de 2019 cuestionario remitido por la Revisoría Fiscal, se realiza entrega de la misma el día 13 de marzo de 2019 con la información que se anexa en el informe preliminar en las páginas 56 a la 62. En la respuesta realizada el día 13 de marzo de 2019 se anexan la presentación de indicadores correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019 pregunta 10 del cuestionario del a Revisoría Fiscal, en esta mismo documento de anexa los indicadores solicitados por la Revisoría Fiscal pregunta 6 y pregunta 7 del cuestionario de la Revisoría Fiscal.

Cordialmente



**GLORIA LIBIA BOLANIA AGUILLON**  
 Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional  
 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyectado por:	Jineth Andrea Chavez Bustos	Apoyo Administrativo Call Center	Tunal	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	JCH
Revisado Por	Gloria Jannet Quiñones Cardenas	Lider Call Center	Tunal	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	[Signature]

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
 Código Postal: 110621  
 Sede Administrativa USS Tunal  
 Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **6. RESPUESTA DE LA REVISORIA FISCAL A OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACION**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

De manera respetuosa, nos permitimos dar respuesta a solicitud de ajuste a informe preliminar de auditoria de Revisoría Fiscal enero de 2019, solicitado por Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE.

Una vez revisada cada una de las observaciones que soportan la solicitud ya indicado, nos permitimos informar que no proceden, toda vez que para el momento de la auditoria soporte de este informe, los documentos solicitados no fueron entregados tal como se registra en el informe correspondiente. Ahora bien teniendo en cuenta que la Entidad a la fecha aún no ha entregado la información completa el informe no es susceptible de modificaciones en su contenido toda vez que la entidad no entrega documento alguno que permita y justifiquen cambios en el contenido del mismo.

De otra parte es preciso aclarar que la auditoria se realizó en dos tiempos: en forma presencial al profesional líder del Call Center y a la Dirección de Servicios Ambulatorios y escrita con fecha 6 de marzo de 2019, el envió vía correo electrónico de los "Procesos y procedimientos de la asignación de la agenda al Call Center, así como; indicadores de oportunidad y fuentes de información para los diferentes servicios a los cuales se les asigna citas, porcentaje de cancelación y reasignación de citas generadas por la Sub Red y por el Call Center, sedes que cuentan con el servicio de asignación de citas, número de personas y horarios con los que cuanta cada sede para esta actividad, estudio de demanda insatisfecha de los usuarios que solicitan citas de forma presencial y en el Call Center, capacitaciones que reciben el personal que asigna citas, seguimiento de calidad y auditorias que se realizan para garantizar una adecuada orientación y atención del servicio prestado, procesos de calidad establecidos, procesos de asignación de citas aparte del Call Center". De esta solicitud no se obtiene respuesta por lo cual se establece comunicación con la Dirección de Servicios Ambulatorios y con referente de Call Center a quienes se les reitera la solicitud de información realizada. (Anexo No. 1- correo y respuesta).

Por tanto los hallazgos registrados en la auditoria concurrente adelantada con la referente del proceso de asignación de citas del Call Center y auxiliares administrativos, encargados del agendamiento de citas en la USS del Tunal, quienes manifiestan en forma verbal y escrita en Acta adjunta que la asignación de citas por el Call center se da para usuarios únicamente de Capital Salud y a casos especiales, excluyendo a usuarios de otras aseguradoras (Anexo No.2 acta de auditoria concurrente en USS Tunal asignación de citas).

Por último es importante señalar la importancia de la entrega oportuna de los documentos requeridos por la Revisoría Fiscal, los cuales soportan mejor las auditorías realizadas, cuyo objetivo es identificar las oportunidades de mejora para beneficio de los usuarios atendidos en la institución.

CONTRATO	No SISSS - 162 - 2017 - REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

		<b>FORMATO ACTAS DE AUDITORIA</b>		Acta No:	
PROCESO	Agendamiento		Fecha:	27 MAY 2017	
AREA	Consulta externa				
Norma a Aplicar:					
Auditor Revisoría Fiscal:	Jaime Gody Heith Bland				
Auditado (os)	Andina Arevalo (auxiliar adm)	Cargo	Referente: Profesional en Consulta ext		
Localización:					
Nombre y Puesto Auditado:					
Fecha y Hora Inicio:	Fecha y Hora Finalización:				
Objetivo de la Auditoria:	Verificar de agenda / se realiza ver con la Dr. Marielene que oblige a certificar columnas				
Alcance de la Auditoria:	Verificar agendas				
Hallazgos - Observaciones	<p>Verificación oportunidad de citas Medicina interna, abram lincom para 22 de Mayo solicitado hoy 29 Mayo Cirugía General Melissa - abram lincom, son bento, 29 abril solicitado hoy 29 abril 30 abril Neurología Tunal y Meissen hasta mayo con solicitud Pediatría Meissen 29 abril disponible Gladys lincom 29 abril - 30 mayo, abram lincom 29 abril, hoy 30 Meissen disponible 29 abril, Namakya hoy hasta 29 mayo Tunal, Gastrot, disponible 29 abril, Namakya Tunal 29 abril hoy 25 Tercero Parre, Bono 11 dent - al 6 de sep. Resp. Marielene, 30 abril hoy - abram lincom cb ! Centro Medicina interna, Meissen - la agenda RIC para 29 abril está sin agenda para no permitir servicios. Tunal, Genoma (Medicina int) no habilitada Omnium -&gt; abram lincom, hoy 13 y 17. - tunal, hoy 30 abril -&gt;</p>				
Acuerdos o compromisos (Auditado):					
Fecha Objetivo (Auditor):					
Acciones de seguimiento:					
PARTICIPANTES					
C.C.No.	Nombre	Entidad - Cargo		Firma	
073015449	Carolina Arevalo	OSSTONAL	Factorador	CAROLINA	
012322403	Andrés Santos	OSSTONAL	Factorador	ANDRES	
	Jaime Gody	Revisoría Fiscal			
	Heith Bland	Revisoría Fiscal			

CONTRATO	No SISSS - 162 - 2017 - REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Otorrinolaringología llenó 25 cabal. Tonal... Dermatología, llenó  
 hasta junio 18 Tonal, ortopedia upper 8 cabal. Tonal. Oban  
 Linen, Meissen. cerebelo. procedimientos Neurología. 11/14 que  
 Tonal, Procedimiento Dermatología hasta 27 mayo - Ginecología.  
 Disponibilidad del cabal de cabal - cabal. llenó  
 hasta 20 cabal. Ginecología hasta 20 junio Tonal  
 los agentes son activados en el sistema por monitor  
 (constant monitor)

Call center solo agente por capital Salud, si  
 se despiden por un mes solo no es progreso  
 de datos para esta. Personal los usuarios están  
 2 hora 4 hora por día, disponible por monitor agente  
 los usuarios de los datos de salud. Viven a padre

este (salud, compute, usuarios) (abarcando usuarios)  
 y no se los puede manejar a los disponibles  
 este agente central, agentes independientes a los

(12)  
 Tonal asignación de información, verificación de facturas  
 de atención por el (función para control de horas,  
 atención, también control de) se hace facturación por  
 el caso de capital salud.

Horas (5:30 am - 2 PM)	5:00 AM - 2 PM	3
6:30 am	5:30 AM - 2:30 PM	2
	6:00 AM - 3:00 PM	2
	7:00 AM - 4:00 PM	1
	7:00 AM - 4:00 PM	2
	7:00 AM - 5:00 PM	1

CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

		FORMATO ACTAS DE AUDITORIA		Acta No:
		PROCESO		Fecha: 27 Marzo
Norma a Aplicar:				
Auditor Revisoría Fiscal:		Jaime A Godoy E Yanetha Blanco		
Auditado (os)	Betsy Catherine Sanchez A	Cargo	Directora Ambulatorial	
Localización:				
Nombre y Puesto Auditado:				
Fecha y Hora Inicio:		Fecha y Hora Finalización:		
Objetivo de la Auditoría: Verificar procesos de agenda y cumplimiento en asignat de Eitor				
Alcance de la Auditoría:				
Hallazgos - Observaciones				
<p>A. La fecha 27 de Marzo no se le ha entregado a la gerencia fiscal la información solicitada el 7 de Marzo donde se dice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso de asignat de la agenda al Epil Center</li> <li>* Indicadores de oportunidad y sus fuentes de información para medición interna, grado de efectividad, productividad, Etc. en grado del último trimestre, si tienen todos las especialidades</li> <li>* El porcentaje de cancelat y reasignat de Eitor generados por la Sub Red y los del Call Center</li> <li>* Sedes que cuentan con agenda y Eitor y cuantos operarios se cuenta por sede y en que horario</li> <li>* Estado de demanda imatificada de usuarios que piden Eitor presencial</li> </ul>				
Acuerdos o compromisos (Auditado):				
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que capacitaciones reciben los operarios de Eitor</li> <li>* Que seguimiento de calidad se realiza para garantizar una adecuada cantidad y atención del servicio</li> <li>* procesos de calidad establecidos</li> </ul>				
Fecha Objetivo (Auditor):				
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que proceso se tiene la asignat de Eitor aparte del call center</li> </ul>				
Acciones de seguimiento:				
Se verifica con la dirección ambulatoria el soporte de				
PARTICIPANTES				
C.C No.	Nombre	Entidad - Cargo	Firma	
2266869	Betsy E Sanchez	Directora ambulatoria		
	Yanetha Blanco	Revisoría fiscal		
	Jaime A Godoy E	Revisoría fiscal		

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

## **7. AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION**

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION</b>
PARTICIPANTES	✓ AUDITOR DE SISTEMAS – YENCY QUINTERO
HORAS MES	90

### ALCANCE

Se revisaran los controles existentes para las amenazas o causas de riesgo identificadas como críticas que podrían afectar la operación, así como el soporte a los procesos misionales y que se pueden presentar en los diferentes escenarios de riesgo, realizando seguimiento al informe del año pasado, en este caso se visitó las USS Nuevo Muzú, USS Betania. En algunos puntos de este informe las Fotos y soportes se encuentran en los papeles de trabajo.

### OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Seguimiento de los Hallazgos del sexto informe presentado en el mes de Mayo de 2018, del cual se realizó la respectiva visita de seguimiento en el mes de Enero de 2019.
- Evaluación y análisis de riesgos de seguridad de la información.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>7.1. Nuevo Muzú:</b> <b>Cartera y Glosas</b> <b>Glosas</b></p> <p>Se manejan 3 tareas básicas en el sistema</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notas crédito generadas por conciliación y repuesta Glosa (esta funciona bien)</li> <li>2. Recepción de Glosa</li> <li>3. Trámite de Glosa</li> </ol> <p>En la recepción de Glosa por la gran cantidad de facturas y el trabajo arduo ítem por ítem por cada factura, con apoyo de Sistemas generan un archivo plano para que se migre la información a Dinámica Gerencial, ejemplo en Enero de 2018 generaron 42585 facturas de los diferentes pagadores por esta razón se implementó este cargue.</p> <p><b>Hallazgo</b></p> <p>Se evidencia que cuando Ingresan la Factura no pueden especificar las causales como por ejemplo: tarifas, soportes, facturación de la recepción, los técnicos de glosas ingresan ítem por ítem de cada factura en Dinámica Gerencial, cuando ellos van a ingresar el trámite tienen su control en una plantilla de Excel y deben digitar al sistema, el ejemplo esta donde apunta la flecha de la foto donde se ingresa por materiales 606, 607 y 206, cuando los técnicos envían este Excel para que el compañero de glosas lo migre</p>	<p>Validar conjuntamente la solución en el script al subir masivamente las glosas se suban todos los campos requeridos para evitar este tipo de inconsistencias.</p>

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

conjuntamente con la Oficina de Sistemas a Dinámica Gerencial se evidencia que cuando se migra esta información solo toma una causal no todas las que se tienen en realidad, esto repercute en las respuestas y tramites, se le informo a la Oficina de Sistemas esta connotación, por parte de Glosas respondieron que se debe hacer un desarrollo y validación para solucionar esto.

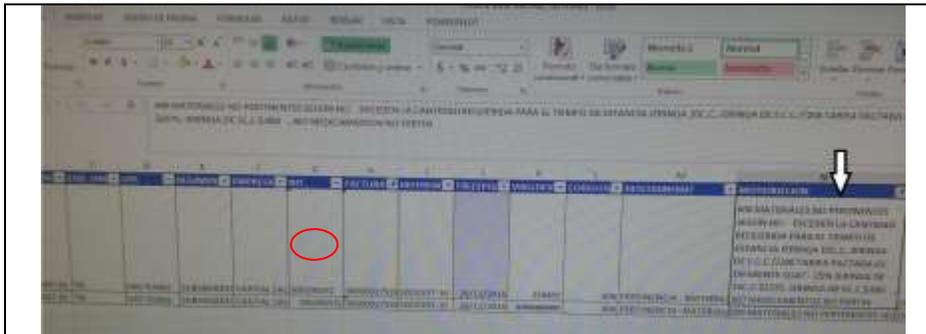
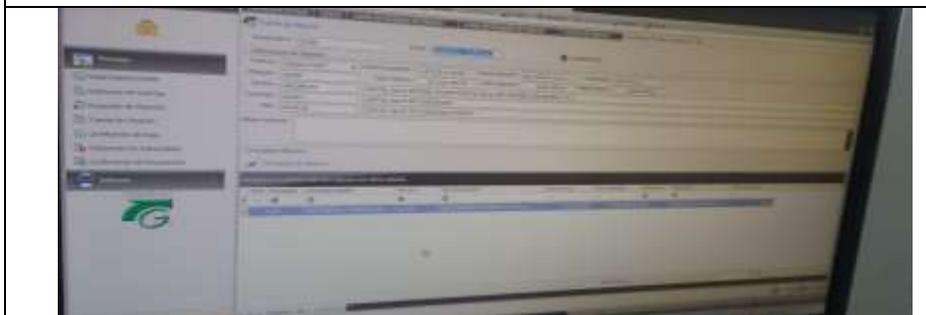
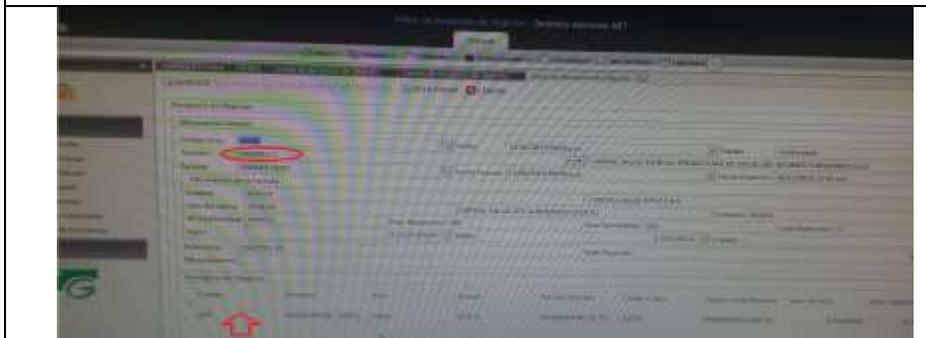


Imagen del Excel para migrar se aprecia los causales que son más de uno, pero así queda después de migrar:



Como se puede evidenciar en el sistema solo aparece el causal 606 y la realidad fueron dos más el 607 y 206 que no se migraron en el proceso, aun estando en el archivo plano.

**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

Se evidencia que el proceso de migración de glosas y trámites al sistema de información fue mejorado desde Agosto de 2018 ya que antes se migraba con un solo concepto la glosa y en la actualidad se mejoró el desarrollo de los scripts para que toda glosa sea migrada

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

con todos sus conceptos de acuerdo a la resolución 3047.

Por lo tanto al efectuar el trámite también en el script el sistema traerá todos los conceptos glosados para que sobre cada uno de ellos se proceda a contestar y a aceptar o no aceptar la glosa.

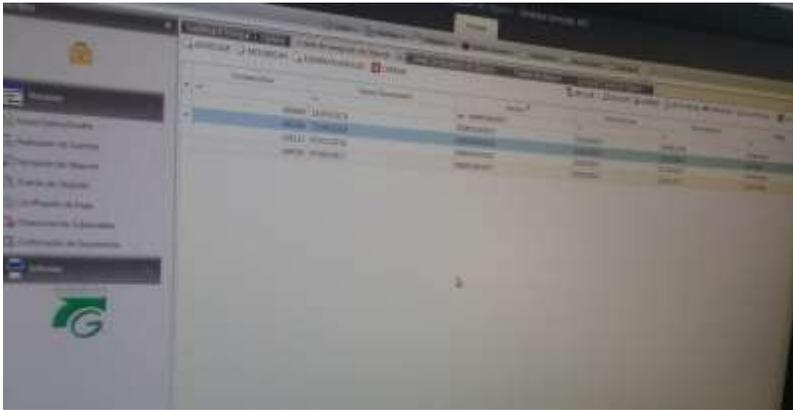
Este es un proceso propio que se implementó en la Subred Sur ya que el sistema Dinámica Gerencial no permite subir glosas en forma masiva.

Por apoyo al área de glosas se implementó este proceso, se migra glosas, traite y notas crédito por aceptación de glosas.

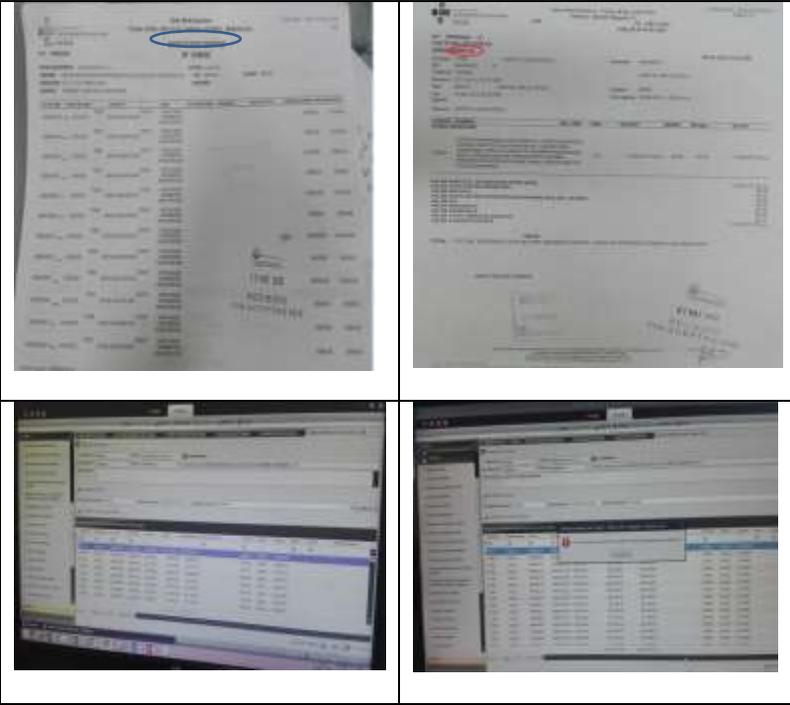
Ya se encuentra documentado este proceso.

Foto de estructura para migrar recepción de objeción se realizan validaciones pertinentes (Anexo documento en papeles de trabajo)

Nota: Es de aclarar que sistemas apoya en migración masiva a otras áreas como CxP y presupuestos.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Hallazgo</b> En el módulo de Tramite de <b>Glosa</b>: No permite desglosar cuando son migradas en forma masiva, deben dejarlas con el ítem y con el valor total de la factura que quedo en el momento de hacer la recepción.</p> <p>Vemos la Factura ingresada #1065023, cuando se anula porque se digitó mal un digito o código se vuelve a ingresar por parte del usuario pero no se puede volver a registrar ni confirmar, sino hasta el día siguiente, el sistema no permite de inmediato y así queda pendiente esta finalización del proceso. Se puede presentar por olvido humano dejar este proceso así sin terminar y el sistema no me alerta.</p> 	<p>Se recomienda validar esta parametrización conjuntamente con la oficina de sistemas de información TICs y el área de Glosas para corregir y mejorar este evento.</p>
<b>Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019</b>	
<p>Al momento de ingresar la recepción de la glosa no dejaba corregir el error de digitación y en la actualidad ya lo permite, lo verificaron y mejoraron según recomendación, se realizaron las pruebas con la técnica en el área y se cumple satisfactoriamente.</p>	

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Cartera</b></p> <p>Cuando existen cuentas grandes por la cantidad de facturas para la radicación de cuenta colocan desde Dinámica el # de Relación de envío de estas cuentas, pero se debe solicitar ayuda por GLPI (mesa de Ayuda) a la Oficina de Sistemas porque siempre sale el error cuando hacen el cambio de estado "Radicación Entidad" para los terceros en Dinámica Gerencial.</p> <p>Se realiza el proceso con las siguientes cuentas 658020, 658122 y 658160,</p> <p>La Cuenta 658122 es de 23499 registros.</p> <p>Este inconveniente se presenta en la radicación de las cuentas grandes con miles de registros en este momento sale el error y la Oficina de sistemas realiza este proceso desde su ambiente y le informan que ya quedo la respectiva radicación en el sistema. Se empezó este proceso a las 10:22 am y son las 12:00am y apareció el pantallazo para Confirmar Radicación y allí sale el error y se envía error por medio del GLPI.</p> <div data-bbox="203 1033 993 1738" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  </div> <p>En la prueba con Capital Salud relación de envío 658160 y # de radicación 658160 es la más pequeña solo tiene 241 registros pero también sale error a la hora de darle click en</p>	<p>Se recomienda validar en el sistema este proceso que sea realizado directamente por el área y no depender para todos los reportes de la Oficina de sistemas de información TIC, validar el rendimiento del sistema.</p>

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

confirmar. En este caso se volvió a repetir el proceso y si se confirmó satisfactoriamente lo cual no es viable que se tenga que repetir un proceso.

**Hallazgo**

Se evidencia que este tipo de procesos no los pueden realizar desde el modulo como tal porque genera error, después de esperar casi 2 horas para radicar la cuenta 658122 se bloquea la pantalla y finalmente no se hace dicha radicación lo que no da oportunidad, operatividad y eficiencia en el sistema D.G. ya varios meses no ha funcionado para las cuentas grandes.

**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

Se actualizo versión el 10 de diciembre de 2018 lo cual permite en este momento mejorar los procesos y tiempos.

**OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS  
Del sexto informe Mayo 2018**

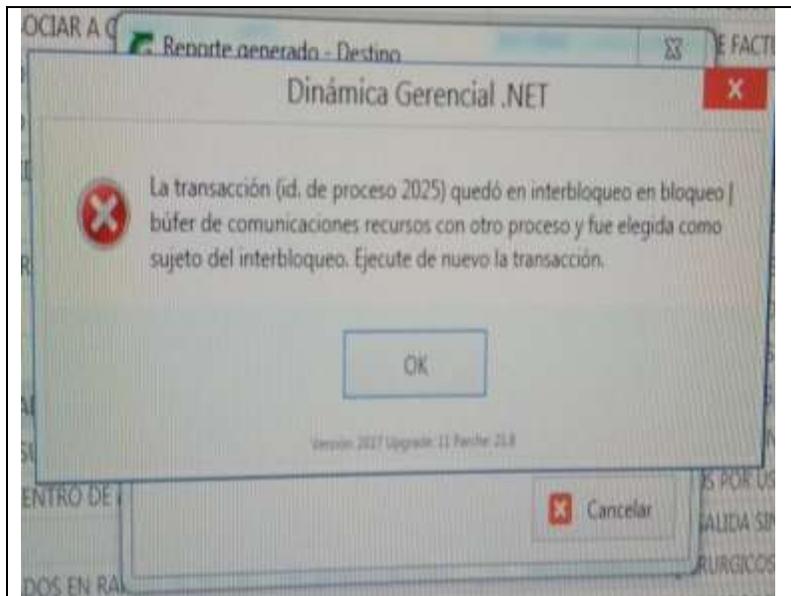
**RECOMENDACIONES**

**Facturación**

**Hallazgo**

Se evidencia un error al tratar de generar el reporte de "Facturas anuladas con su reemplazo" se bloquea en el momento que se genera, se ha intentado generar en diferentes fechas pero no es posible, desde noviembre de 2017 este reporte no funciona, antes de la actualización del sistema Dinámica Gerencial funcionaba perfectamente y no se bloqueaba después de este no funciona. Aparece el siguiente error.

Se recomienda validar en el sistema las parametrizaciones o configuraciones de dichos reportes sus permisos y rendimiento en el proceso.



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

Se hizo la prueba con la ingeniera y el sistema lo genero sin problemas, nos informa la Ingeniera que después de la actualización este reporte lo arreglaron.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Facturación</b> <b>Hallazgo</b> El reporte "Detallado de facturas por procedimientos" Existe la opción de bajar este reporte mensual y colocando el rango de fechas que quiero generar, pero se satura el sistema y se bloquea, por lo tanto los usuarios lo realizan por Unidad y por fechas de rango de 10 días ejemplo del 1 al 10 de Abril de 2018 (primer reporte), del 10 de Abril al 20 de Abril (Segundo reporte) y Del 20 al 30 de Abril (tercer reporte) les toca de esta manera para poder consolidar el mes completo porque si se da la opción el sistema se bloque y no trae dicha información es dispendioso cuando tienen que generar estos ya que son 3 reportes por unidad para consolidar la información que se requiere de un solo mes</p>	<p>Validar rendimiento del sistema D.G para poder obtener este tipo de reportes sin tener que dedicar tanto tiempo y ser tan dispendioso su proceso ya que son problemas de rendimiento de servidores o base de datos, verificar infraestructura de estos.</p>

**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

En la visita del seguimiento se evidencio que sigue manejando esto de la misma forma. Ya que es por capacidad de servidores al tener esta información tan extensa. Por lo tanto se reitera la recomendación.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p>Recorrido a la sede Administrativa <b>Sede Nuevo Muzu</b> <b>Observación</b> Se evidencia que no sirve la toma de energía regulada, desde que se pasaron a esta sede no funciona, se prueba en varias tomas pero no había corriente.</p>	<p>Verificar y arreglar la toma de energía regulada.</p>



	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

En la visita se evidencia ya la energía regulada en esta sede. Corregido.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
--	-----------------

**7.2. USS Betania**

**Facturación**

**Hallazgo**

El día de la visita de Auditoría de sistemas se realizó el día 23 de Mayo de 2018 empezó a ser intermitente desde las 7 am, luego se cayó el sistema Dinámica Gerencial, eran las 9:40 a.m. de la mañana y como se evidencia en la fotografía estaba represada la facturación, no se evidencio planes de contingencia agiles, ya que esperan un tiempo para tomar acciones. Los servidores de internet se encuentran en Usme se nos informa que allí se fue la luz dos veces y por esto el tema de quedarse inicialmente intermitente y luego sin sistema.



**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

Visita: Nos informan que se está trabajando para mejorar esto con el proveedor de internet de los servidores que se encuentran en Usme, sin embargo se evidencia que a finales de cada mes se pone lento el sistema en el área de facturación reportan que es muy lento el sistema y se bloquea constantemente.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
--	-----------------

Recorrido en la USS Betania

Facturación

**Hallazgo**

Se evidencia canaletas destapadas, no se cuenta con el cableado estructurado, no se encuentra certificado, además se evidencian salidas eléctricas en el piso sin sus debidas tapas que la protejan del agua en la y/o tránsito de los usuarios en la oficina de facturación.

Organizar cableado, colocar canaletas donde se exponen los cables y normatizar con los estándares de cableado estructurado en toda la Subred Sur.

CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



**Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019**

En nuestra visita realizada se evidencia que se mejoraron las canaletas aunque aún no está normatizado el cableado estructurado y los cables del piso siguen igual a la intemperie sin ninguna seguridad.

**OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS  
Del sexto informe Mayo 2018**

**RECOMENDACIONES**

**Ginecología**

Se evidencia en este servicio de Ginecología en el momento de la visita realizada por la auditoria de sistemas en Betania:

**Observación**

El sistema Dinámica Gerencial en el proceso de diligenciar la H.C es larga en ocasiones y no tienen la opción de ir grabando lo ingresado en ella, por lo tanto solo hasta el final del respectivo registro existe la opción de grabar y en esta ocasión como hoy que se encuentra el sistema intermitente se bloquea y se pierde toda la información allí ingresada en esta Historia clínica de la respectiva paciente. En estas ocasiones que según la encuesta la Médica nos informa que en la USS Meissen también se le ha presentado en Consulta externa. Pierde tiempo ya que deben volver a ingresar todo porque no graba y se bloquea.

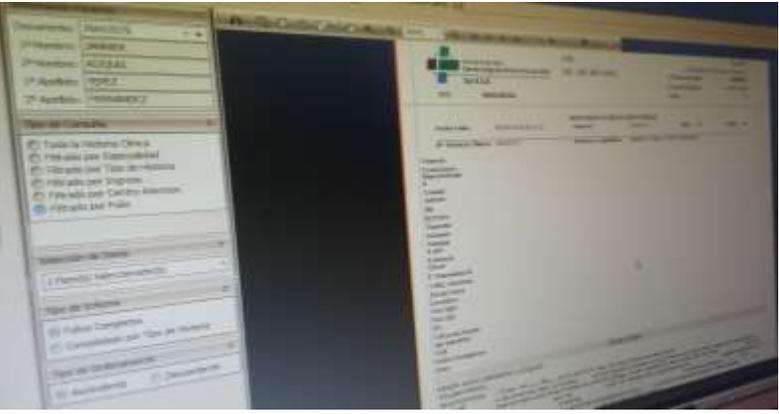
Se recomienda realizar un plan exhaustivo con los usuarios de todos los procesos y USS para verificar si están capacitados totalmente para ingresar, consultar, eliminar y modificar información en el Sistema D.G y así proceder al plan de choque para capacitarlos, asesorarlos y guiarlos para los eventos presentados tanto en este como los anteriores informes.

Se validara en próximas visitas estos eventos.

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019	
<p>Sigue igual, se recomienda validar conjuntamente el servicio y la oficina de sistemas un desarrollo y/o configuración para solucionar y obtener un pre-guardado en este tipo de formularios tan extensos o módulo de historia clínica para mitigar estos riesgos.</p>	
OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Observación</b> Se evidencia que al cerrar ya la Historia clínica en consulta externa y la paciente manifiesta otra observación para su H.C ejemplo: que es hipertensa y no quedo en el registro de la H.C pues ni modos ya no se puede ingresar dicha observación porque después de cerrada no se deja abrir ni para corregir ni para complementar en el sistema.</p>	<p>Capacitar a los usuarios y validar la optimización de recursos y sistematización de procesos.</p>
Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019	
<p>En la visita y entrevista nos informan que los funcionarios han podido abrir nuevamente la historia de la paciente sin necesidad de volver a facturar, se reforzó capacitación al personal.</p>	
OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Hallazgo</b> Mientras se cae el sistema Dinámica Gerencial como el día de hoy en nuestra visita, este servicio de Ginecología no atiende a los pacientes desde que se va el sistema se quedan represados los pacientes de Consulta externa, nos informa la Medica que no posee formato de contingencia para poder realizar la consulta no se evidencia plan de contingencia.</p>	<p>Capacitar tanto en el sistema D.G como las directrices, protocolos planes de contingencia de la Subred Sur a los funcionarios. La Oficina de Sistemas debe contar con planes de contingencia del sistema contando con la tecnología necesaria para suplir estos casos.</p>
Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019	
<p>Existe el plan de contingencia, en cada computador están instalados los formatos, los funcionarios deben imprimir el formato deja las historias manuales y estas historias las envían y cargan a la central, las auxiliares de enfermería pasan todo lo relacionado a las consultas realizadas de manera manual, y pasan por cada consultorio por cada médico y se entregan los formatos y ellos los diligencian y luego ellas hacen el consolidado y envían a gestión documental y ellos las escanean y las suben a Dinámica. Se capacita periódicamente a todos los funcionarios, se evidencia actas tanto en el manejo del sistema como los protocolos de cada servicio. Sin embargo se recomienda reforzar los planes de contingencia de infraestructura contando con servidores espejo y canales donde se mitigue este tipo de riesgos.</p>	

	CONTRATO	No SISSS – 162 – 2017 – REVISORIA FISCAL
	CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
	CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS Del sexto informe Mayo 2018	RECOMENDACIONES
<p><b>Hallazgo</b> Se evidencia en control prenatal que las Historias clínicas no traen toda la información de antecedentes como laboratorios de control prenatal y la profesional en la consulta solo debería colocar lo nuevo de la consulta como tal, pero le toca colocar todo en la H.C como si fuera la primera vez de verla, le toca ingresar esta información en todas las citas, es engorroso y poco práctico, se supone que esta información debería quedar grabada pero le toca volver a digitar todos estos datos de exámenes de laboratorio de control prenatal en cada cita. Se evidencia en la foto que trae vacíos estos campos.</p> 	<p>Capacitar y validar la optimización de recursos y sistematización de procesos.</p>
<b>Visita de Seguimiento Diciembre 2018 y Enero 2019</b>	
<p>Se puede evidenciar la información en Dinámica, se han mejorado las campañas de capacitación al personal.</p>	

Atentamente,



**PEDRO A. BARRETO ALFONSO**  
**Revisor Fiscal, C.P.T. No. 23.617-T**  
**CRA 7 A No. 123-24 OFC 501, TEL: 629 7285**

Bogotá D.C. Mayo 062 de 2019

File-SUBRS-143-2017

C.C Dr. Fabian Enciso / Supervisor Contrato

C.C Dr. Martin Jaimes / Subgerente de prestación de Servicios de Salud.

C.C Ing. ORLANDO ANGEL / Gerente Corporativo