

CONTRATO	No SISSS – 058–2019/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 REVISORIA FISCAL AUDITORIA INTEGRAL DE SERVICIOS AMBULATORIOS, CONSULTA MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA, ENFERMERIA Y OPTOMETRIA ENERO 2020



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Señores

PRESIDENTE Y MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y GERENTE SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DEL SUR E.S.E. Bogotá D.C.

Asunto: Informe Final mes de Enero- Auditoria Integral Servicios (Ambulatorios; Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría).

Respetados señores:

Me permito presentar el desarrollo de la revisión y análisis de la información asistencial y gestión realizada por la Administración de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DEL SUR E.S.E.**, del mes de Enero de 2020, basada en la información suministrada por la Administración y relacionada con el objeto de la Auditoria aplicada por el Equipo Auditor de la Revisoría Fiscal.

Es de anotar que la base documental fue la solicitada en el periodo establecido de auditoría, 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 a 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.

Igualmente, transcurrido el anterior proceso, el Informe preliminar fue entregado a la Administracion, según evidencias que mas adelante presentamos con el fin de que efectuaran sus observaciones o comentarios, siendo incluidas en este informe las aclaraciones que en cada caso fueron necesarias.

Atentamente,

PEDRO A. BARRETO ALFONSO Revisor Fiscal; C.P.T. No. 23.617-T

CONSULCONTAF LTDA.

CR. 7^a No. 123 - 24 Of. 501

Bogotá D.C Marzo 02 de 2020 File-SUBRS-070-2020

C.C Dra. CLAUDIA ELENA PRIETO / GERENTE SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

C.C Dr. MARTIN JAIMES / Subgerente de prestación de Servicios de Salud.

C.C Ing. ORLANDO ANGEL / Gerente Corporativo

C.C Dr. FABIAN ENCISO / COODINADOR CONTRATO REVISORIA FISCAL.

C.C Dra. ADRIANA LOAIZA/ Profesional Administrativo



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONTENIDO

PAGINAS

	ANEXOS	05
	OFICIO APERTURA AUDITORIA	06
	ACTA APERTURA AUDITORIA	08
	OFICIO CIERRE AUDITORIA	09
	ACTA CIERRE AUDITORIA	11
	AUDITORIA INTEGRAL DE SERVICIOS (AMBULATORIOS, CONSULTA MEDICINA GENERAL Y	
	ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA, ENFERMERIA Y OPTOMETRIA) ENERO 2020	12
1.	AUDITORIA JURIDICA (SERVICIOS DE CALL CENTER)	13
1.1	RESULTADOS PRELIMINARES DE LA AUDITORIA	15
1.2	ANALISIS DE CONTRATACIÓN SUBRED SUR E.S.E ALERTA VERIFICAR SU CONTENIDO	15
1.3	ETAPA PRE-CONTRACTUAL	16
1.4	PRESUPUESTO	17
1.5	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	17
1.6	PLAZO DE EJECUCION	19
1.7	ESTUDIO DE MERCADO	19
1.8	PROCESO DESARROLLO PARA SELECCION	20
1.9	EJECUCION PRESUPUESTAL	20
1.10	POLIZAS	22
1.11	DESIGNACION SUPERVISOR	22
1.12	ACTA DE INICIO	22
1.13	FACTURAS	22
1.14	INFORMES SUPERVISOR, CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO DE SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS Y ACLARACIÓN	23
1.15	EVALUACION CALL CENTER-MILLENIUM	25
1.16	PROCESO QUE SE HA EFECTUADO A LAS SANCIONES QUE SE LE HAN IMPUESTO AL CONTRATISTA MILLENIUM S.A	28
1.17	CONCEPTO PROCESO CONTRATACIÓN	30
1.18	ETAPAS DE LA CONTRATACION	32
1.19	EJECUCION DEL CONTRATO	32
1.20	ANALISIS SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO	33
1.21	RECOMENDACIÓN DE LA AUDITORIA	33
	CONCLUSIONES (CONCEPTO DE LA REVISORIA FISCAL	36
	OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	37
	RESPUESTA DE LA REVISORÍA FISCAL	37
2.	SISTEMA UNICO DE HABILITACION TALENTO HUMANO SERVICIOS AMBULATORIOS, CONSULTA MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA (USS TUNAL Y USS MEISSEN	38
2.1	RECURSO HUMANO	39
2.2	REVISIÓN CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO	41
	RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	44
	,	
3	AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	45
3.1	SERVICIOS AMBULATORIOS	46
	CONCLUSIONES	51
4.	AUDITORIA DE SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, DOTACIÓN, MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS	52
4.1	ZONA URBANA	54
4.2	ZONA RURAL	55
4.3	ZONA URBANA	55
4.4	ZONA RURAL	60
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACION	62
5.	AUDITORIA MEDICA DE INDICADORES, HISTORIAS CLINICAS, INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS	63



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

	DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA, ENFERMERÍA Y OPTOMETRIA, AUDITORIA PROCESO DE AGENDAMIENTO	
5.1	INDICADORES DE GESTIÓN	64
5.2	INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA	65
5.3	CANCELACIÓN DE CONSULTAS ESPECIALIZADAD	66
5.4	HISTORIAS CLINICAS DE LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA	67
5.5	INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS	68
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	70
6.	AUDITORIA ASISTENCIAL SISTEMA UNICO DE HABILITACIÓN (SUH)	71
6.1	INFRAESTRUCTURA	72
	CONCLUSIONES	75
7.	AUDITORIA SERVICIOS AMBULATORIOS	76
7.1	AGENDAMIENTO	78
7.2	RECURSO HUMANO	82
7.3	INDICADORES DE OPORTUNIDAD	82
7.4	PROCESOS DE AUDITORIA	83
7.5	PLANES DE MEJORAMIENTO	83
7.5	CONCLUSIONES	84
	RECOMENDACIONES	84
	OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACION	85
	RESPUESTA DE LA REVISORIA FISCAL	87
	RESPUESTA DE LA REVISORIA FISCAL	67
8.	AUDITORIA AMBIENTAL	88
8.1	SEGREGACION EN LA FUENTE	89
8.2	CANECAS SIN BOLSA	91
8.3	RECIPIENTES PARA CORTOPUNZANTES MAL MARCADOS O VENCIDOS	92
8.4	MALLAS PRACTICAS	93
	CONCLUSIONES	94
	RECOMENDACIONES	94
9.	AUDITORIA FINANCIERA	95
9.1	CONSULTA MEDICINA GENERAL	96
9.2	MEDICINA ESPECIALIZADA	98
9.3	ODONTOLOGIA GENERAL	101
9.4	ODONTOLOGIA PEDIATRICA	103
9.5	ORTODONCIA	105
9.6	REHABILITACION ORAL	108
9.7	CIRUGIA ORAL AMBULATORIA	109
9.8	MAXILOFACIAL	112
9.9	ENDODONCIA	114
9.10		117
9.11	RURALIDAD DE LOS SERVICIOS	119
	CONCLUSIONES	120
	RECOMENDACIÓN	121
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	122
10	CONCLUSIONES	123
	RECOMENDACIONES	124
	TEOG TEND TOTALE	1 127



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ANEXOS

>OFICIO APERTURA AUDITORIA
>ACTA DE APERTURA AUDITORIA
>OFICIO CIERRE AUDITORIA
>ACTA CIERRE AUDITORIA



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

> OFICIO APERTURA AUDITORIA



Señores

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DEL SUR E.S.E. Atn. Dr. Fabian Enciso Supervisor Contrato Bogotá D.C.

Asunto: Apertura Auditoria Integral de Servicio-Enero 2020 (Servicios Ambulatorios; Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría).

Respetados señores:

Mediante el siguiente documento se hace la presentación de apertura AUDITORIA INTEGRAL DE Servicios Ambulatorios; Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría. de la siguiente manera:

OBJETIVO

Evaluar la Gestión Institucional mediante Auditoria Integral a los Servicio Ambulatorios; Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría, como herramienta en la toma de decisiones.

ALCANCE

Desde la evaluación documental y concurrente de Habilitación, Acreditación, Calidad, información de calidad, Sistematización, Control Interno, Gestión Ambiental, Financiera, Auditoría De Cuentas Contratos, hasta el análisis, conclusiones y recomendaciones.

ASISTENTES SUGERIDOS

- Subgerente prestación de servicios.
- Director de Urgencias.
- Director de servicios complementarios.
- Líder de arquitectura y mantenimiento.
- · Líder de equipos médicos.
- · Director del área de contratación.
- Líder del área de gestión ambiental
- Funcionario encargado del área de control interno.
- Funcionario encargado del programa de calidad, seguridad del paciente.
- Funcionario encargado de Atención Pre hospitalaria
- Funcionario encargado del área de sistemas de la información.

CARRERA 7A N° 123 - 24 - Oficina 501. PBX: 6297285 - CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA. Bogotá D.C. Colombia E-mail: admin@consulcontaf.com.co - www.consulcontaf.com.co



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



CRONOGRAMA

Fecha de apertura: Enero 8 de 2020 a las 8:00 am U.S.S. Tunal.

Fecha de cierre: 22 de Enero de 2020

Fecha socialización: 27 de Enero de 2020.

Agradecemos su atención y en espera de su pronta respuesta.

Cordialmente,

PEDROA. BARRETO ALEONSO

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

CONSULCONTAF LTDA. CR.7^a Nº. 123 – 24 Of. 501 Elaboro: Dr. Luis Carlos Galindo

Bogotá D.C. Diciembre 26 de 2019

File-SUBRS-055-2019



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

> ACTA APERTURA AUDITORIA

consul _	FORMATO ACTA DE AUDITORIA	ACTA N°
contaf nda.	PROCESO: 1-1000 Vola Guditodia	FECHA: 8 FOR
asesorias contables, tributarias administratīvas y financieras	AREA: Serilars Ambrely Yours Coby	ed Surfise
NORMA A APLICAR	legistudos a Nicable a eada nose	old
A.	"Glow dudy of theused to fises	P d1
AUDITOR REVISORIA FISCAL	CONSULCONTAFIYAD, JODGAN	5
	CONGROUND LOUS COUNS galinto. A	ude You portice
AUDITADO (OS)	Diperios, Tonconertos eg	
AUDITADO (OS)	LU JUSTEN SUN ESE CAR	30
OCALIZACIÓN	SubRed intervacto of Senicoschi (a)	and Cotto
NOMBRE Y PUESTO AUDITADO:	The state of the s	101636
ECHA Y HORA DE INICIO: OB.O1. 22	20. 8:15 am. FECHAY HORA FINALIZACIÓN : OB	11.2010 9:15
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 0050	We HALLO 919 erel y cinecializ	edde.
DONOLOSIG, ESFESV	nedy y optometry wer & cado	2 estanter
y Dusillación e ce	SS got Lynn celotos ho 516 Ya	455
	Huditaria emeno de agente	meno
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Evoluación Financiera	
	Habili Yacion Reedlación 3600 a	12019
HALLAZGOS - OBSERVACIONES	DE HO leexula USE NEWO PO ES DO	Merk



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

OFICIO CIERRE AUDITORIA



Señores

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD DEL SUR E.S.E. Atn. Dr. Fabian Enciso Supervisor Contrato Bogotá D.C.

Asunto: Cierre Auditoria Integral de los Servicios Ambulatorios, Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría

Respetados señores:

Mediante el siguiente documento citamos para la socialización del CIERRE DE LA AUDITORIA INTEGRAL DE los Servicios Ambulatorios, Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría. de la siguiente manera:

ASISTENTES SUGERIDOS

- Subgerente prestación de servicios.
- Director de Urgencias.
- Director de servicios complementarios.
- Lider de arquitectura y mantenimiento.
- · Líder de equipos médicos.
- · Director del área de contratación.
- · Líder del área de gestión ambiental
- Funcionario encargado del área de control interno.
- Funcionario encargado del programa de calidad, seguridad del paciente.
- Funcionario encargado de Atención Pre hospitalaria
- Funcionario encargado del área de sistemas de la información.

FECHA DE CIERRE Y SOCIALIZACIÓN

Lunes 27 de Enero de 2020, a las 8:00 am en la USS TUNAL.

CARRERA 7A Nº 123 - 24 - Oficina 501. PBX: 6297285 - CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA. Bogotá D.C. Colombia E-mail: admin@consulcontaf.com.co · www.consulcontaf.com.co



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



OBJETIVO

Socializar la Auditoría realizada por parte de la Revisoría Fiscal, en aras de evaluar la Gestión Institucional de los Servicios Ambulatorios, Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría. Con el fin de generar el análisis, conclusiones y recomendaciones de estos para el mejoramiento continuo de la gestión y el servicio integral de estos servicios.

Agradecemos su atención y en espera de su pronta respuesta.

Cordialmente,

PEDRO A. BARRETO ALFONSO

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

CONSULCONTAF LTDA. CR.7a No. 123 - 24 Of. 501

Elaboro: Luis Carlos Galindo

Bogotá D.C. Enero 21 de 2020

File-SUBRS-058-2020



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

> ACTA CIERRE AUDITORIA

consul =/	FORMATO ACTA DE AUDITORIA	ACTA N°
consul contaf	PROCESO: SOCIU/120CION INFORME - A DENVOY	FECHA:
asesorias contables, tributarias administrativas y financieras	AREA: PP, 1021/4x105, 1715/0214 Clinica 1970 Mp	n, nedicamento
NORMA A APLICAR	De ocuerdo el perces auditos	,
AUDITOR REVISORIA FISCAL	Mendy Ropain, 6 Lith Raminez, Juine 40 dos Blukeo, 94611 el Raminez, Lius Coylos 9.e Luisa Regel, Yenni Howilla, Viviana Buk	2440
AUDITADO (OS)	Talenyo Namano, Fin Flays Yave Yoru Dolucion, Yyo Yacamewyos, Hisyoria CARGO Clinica, Contravación Jordan, Finbrintal	
LOCALIZACIÓN	SUBREDS YRESE-USS TOMAL	
NOMBRE Y PUESTO AUDITADO:		
FECHA Y HORA DE INICIO: 28-01-2020	FECHA Y HORA FINALIZACIÓN : 28.01-20	20/10am
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 19 ESU HUSO		un dacidael
	lustes u ejecución direccionamirento o Costi	os. Perdidos
y ganancial, Costo Plany's	Funcionosey Contrafistar.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	6), Sulud HISYSTA Elimea, Indice fore, Chipenche, 2018-2014, Oppollo Vided souves & D. 515 Herney: Segui mienyo Hisyosia Elimica. Halloroos H Yubaro mondol into wasevo, eou	en liney
HALLAZGOS - OBSERVACIONES	·A. Jestion Ambiental VISI Va reference and	brenyal.
ACUERDOS O COMPROMISOS (AUDITADO): [A. 408/100] PAROLINA POR PERIODE SEA FINANCICAL SISTEMA PERIODE A PENNELLA SERVICA PERIODE SEA POR PERIODE		
Los di Ferendes dichirores	holluzgos presentundos y scistantes reusora Fisart.	Ss por
FECHA OBJETIVO (AUDITOR):	<u> </u>	
ACCIONES DE SEGUIMIENTO: NOCEL EDT DE CRICOS CY SUY	Pox posto de la adres us Viadon De res inscars a los crolluzgos	ULJ



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

AUDITORIA INTEGRAL DE SERVICIOS (AMBULATORIOS, CONSULTA MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA, ENFERMERIA Y OPTOMETRIA). ENERO DE 2020



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1. AUDITORIA JURIDICA (SERVICIO DE CALL CENTER)



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	600. AUDITORIA DE JURIDICA Y CUMPLIMIENTO O LEGALIDAD
PARTICIPANTES	AUDITOR JURIDICO – Doctor LUIS CARLOS GALINDO REVISOR FISCAL – Doctor PEDRO BARRETO

INTRODUCCION

En el desarrollo de la auditoria jurídica, se evidenciara la aplicabilidad de lo establecido en el estatuto y 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 de contratación pública.

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 del 1 de Agosto de 2016, Resolución 630 de 2016, Resolución 623 de 2016 y Resolución 396 de 7 de abril de 2017; en el periodo Enero-Diciembre 2017 – 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y verificar el cumplimiento de las etapas precontractual, contractual y pos contractual para cada una de las modalidades de contratación y la licitación.
- Identificar y verificar el cumplimiento del artículo 20. De las adiciones a los contratos, parágrafo Primero y Segundo según la Resolución No.396 de 2017 Manual de Contratación.
- 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.
- Verificar la ejecución de los contratos y comodatos.
- 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 I - II del Decreto 1082 de 2016.
- 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.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1.1 RESULTADOS PRELIMINARES DE LA AUDITORIA

Análisis, observación, seguimiento, verificación y evaluación de lo siguiente: Convocatoria Publica no. 09 de 2019 y pliego de condiciones, Contrato No. 156 de 2019, Prestación de Servicios y su Objeto: "Aunar esfuerzos administrativos y financieros para garantizar la continuidad en la prestación del servicio público esencial de salud mediante el fortalecimiento del servicio de Call Center para los usuarios de la Red Distrital Prestadora de Servicios de Salud, con calidad, eficiencia y efectividad, en el marco del modelo de Atención Integral en Salud" . Contratista MILLENIUM BPO S.A. correspondiente a la vigencia 2019, con el propósito de establecer si se cumplen 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.

1.2 ANÁLISIS CONTRATACIÓN SUBRED SUR E.S.E. ALERTA VERIFICAR SU CONTENIDO

De forma preliminar se verificaron los siguientes elementos:

- Presupuesto establecido por el CONFIS para la Subred Sur E.S.E.; la suma de \$368.024.780.130 vigencia 2017.
- Presupuesto determinado para la Contratación de la Subred Sur E.S.E; la suma de \$213.426.862.461 vigencia 2017
- 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 articulo 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.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Examinado 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.E.S. y el Derecho Privado aplicable y normatividad concordante.

NUMERO DE CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	PLAZO DE EJECUCION	FECHA SUSCRITO
156-2019	PRESTACION DE SERVICIOS	MILLENIUM BPO S.A.	\$ 7.348.781.871	7 meses y 10 días	19-jun-19

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

1.3 ETAPA PRE- CONTRACTUAL

Se encuentran estudios de necesidades y conveniencia de bienes y servicios del 24 Mayo de 2019.

Justificación: "adelantar las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel individual y colectivo que le brinden al usuario una atención integral, fortaleciendo las acciones de auto cuidado, mutuo cuidado y las inter sectoriales que fomenten acciones individuales y colectivas para incentivar estilos de vida saludable."

Se encuentra estudio de población beneficiada SUBRED SUR ESE, donde se define: Concepto, Régimen Contributivo, Régimen de Excepción y Régimen Subsidiado, con unos beneficiarios de 460.272.

Se tuvo como antecédete la gestión del Comité Técnico del Convenio interadministrativo (Febrero 2018- Enero 2019), y el impacto del Call Center para usuarios de servicios ambulatorios, y complementarios que se realizan a través de la solicitud de una cita. Igualmente para el diagnóstico de ecocardiografía, ecografía abdominal, ecografía ginecológica, ecografía obstétrica, rayos X especial y simple.

Se encuentra cuantificada en base de datos la información del servicio de atención a llamadas de los usuarios, así:

- Total de llamadas 3.455.842
- Total de llamadas contestadas 3.347.720
- Se estableció un servicio del 96.99 % y en el nivel de servicio es del 95% para la recepción de llamadas entrantes según el objeto contractual.
- Tiene un participación acumulada de del 29% (686.112 citas).
- En este momento se conceden citas a más de 50 servicios de salud.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- La anterior información está sustentada y tiene su fuente en el Censo DANE 2005, Proyecciones 2019, División Provisión de Servicios de Salud, SDS 2018, Informe RED INTEGRADA DE SALUD, Septiembre 01 al 30 de 2019.
- Se tiene mensajes de recordación de citas y que el Call Center del Distrito Capital tiene un record de enviado de 960.252 de mensajes con 24 horas de anticipación.
- Se ha medido la satisfacción del servicio prestado con fundamento del Comité Técnico Call Center.
- Se tiene segmentado por cuatro fases donde cada una de ellas tiene una especialidad médica.

1.4 PRESUPUESTO

Valor estimado de \$8.748.549.846, para garantizar la prestar el servicio de Call Center para la asignación, cancelación, reprogracion de citas, gestión de lista de espera y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para las SUBREDES INTEGRADAS DE SALUD SUR E.S.E., NORTE E.S.E., SUROCCIDENTE E.S.E. Y CENTRO ORIENTE E.S.E. TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES Y ALCANZANDO LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, ATENCION OPORTUNA, HUMANIZADA, CONTINUA, INTEGRAL Y RESOLUTIVA A LA POBLACION, EN CUMPLIMIENTO AL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 0180 de 2019, suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE y que define en su objeto "Aunar esfuerzos administrativos y financieros para garantizar la continuidad en la prestación del servicio público esencial de salud mediante el fortalecimiento del servicio de Call Center para los usuarios de la Red Distrital Prestadora de Servicios de Salud, con calidad, eficiencia y efectividad, en el marco del modelo de Atención Integral en Salud" con valor de \$11.947.477.338 M/CTE y se clausula 3cuantificación de los aportes de las partes: El aporte del SDS-FFDS es de \$11.378.549.846 M/CTE y la Subred integrada Salud aportara \$568.927.492 M/CTE, representado en recursos de apoyo administrativos, humano, logístico y técnico requerido para el desarrollo de las obligaciones pactadas en cumplimiento del objeto del convenio.

1.5 MODALIDAD DE CONTRATACION

Según Manual de Contratación y el Acuerdo 27 de 2017 según el capítulo III de las modalidades y los mecanismos de selección, articulo 9, de las modalidades y mecanismos de selección. La empresa Social del Estado implementara la contratación directa, la convocatoria pública y otros mecanismos de selección. 9.1 Convocatoria Pública. "Y se aplicara la forma de contratación cuando el objeto de la contratación no corresponda a ninguna de las causales de contratación directas



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

señaladas en el estatuto de contratación de la empresa y cuya cuantía supere el 0.3% del presupuesto aprobado por el CONFIS DISTRITAL para la SUBRED, en cuyo caso no será necesaria la autorización de la Junta Directiva".

Contratación ". OBJETO A CONTRATAR: "PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE LISTA DE ESPERA Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS, PARA LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SALUD SUR ESE, NORTE ESE, SUROCCIDENTE ESE Y CENTRO ORIENTE ESE, TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES Y ALCANZANDO LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, ATENCIÓN OPORTUNA, HUMANIZADA, CONTINUA, INTEGRAL Y RESOLUTIVA A LA POBLACION."

Se encuentra definido la descripción técnica del bien y/o servicio a contratar, se hace aclaración sobre la adecuación e implementación del Call Center debe ser asumida por el contratista y no hay costos adicionales, se iniciara legalmente con la suscripción del acta de inicio de ejecución del mismo, previo cumplimiento y expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas. Se citan algunos numerales que hacen parte para su ejecución en el contrato.

- Se tiene definido que el usuario tenga acceso a las opciones de audio respuesta que le permitan identificar la Subred a la cual pertenecen y al portafolio de servicios médicos a que tiene derecho.
- Se deberá garantizar el acceso a internet en todos los computadores y que estén intercomunicados con una red LAN asignados para esta operación y contar con un enlace.
- Este sistema debe permitir proyectar los reportes Automática Call Distribution ACD y Call Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere los aspectos relacionados.
- El proponente niveles de servicio con un criterio disponibilidad de la plataforma, tiempo de atención canales: incumplimiento lc en el tiempo de atención de las llamadas telefónicas, tiempo de atención canales: incumplimiento lc en el tiempo de contacto por Chat, tiempo de atención canales: incumplimiento en lc en tiempo de atención para la gestión de peticiones, abandono de llamadas después de umbral de 20 segundos, quejas sobre el servicio del centro de contacto, promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicios, calidad de los reportes, eficacia: teléfono, chat, resolución de la gestión de peticiones. , descripción y formula.
- Se tiene parámetros definidos para la evaluación técnica puntuable con 400 puntos



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Visita técnica 300 puntos
- Herramienta adicional agendamiento 100 puntos
- Criterios de experiencia: cumple/ no cumple
- Evaluación Económica: cumple/no cumple
- Evaluación Financiera: cumple/no cumple
- Indicadores financieros
- Evaluación jurídica cumple/ no cumple
- Participantes
- Persona Jurídica
- Carta de presentación de la propuesta
- Y demás de obligatorio cumplimiento

1.6 PLAZO DE EJECUCION

Siete meses y 10 días, previo cumplimiento de requisitos.

Se pudo constatar que el proceso para los avales de contratación, así:

- Primer aval: responsable del estudio.
- Segundo aval: subgerente u oficina asesora correspondiente
- Cuarto aval gerencia

Lo anterior debidamente legalizado con nombre completo, cargo y firmado.

1.7 ESTUDIO DE MERCADO

Se consultaron 29 empresas con énfasis en servicios de CALL CENTER y sustentados por un profesional administrativo – Dirección de Contratación

1.7.1 RELACION PROPONENTES

MILLENIUM BPO S.A. Nit 830.050.856.2, representante legal ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO, C.C. 79.298.669 de Bogotá. Constituida el 16 octubre de 1998.

Contenido documentos, evaluación jurídica, evaluación financiera, experiencia, evaluación técnica, oferta económica presentada el 10 junio de 2019. Valor oferta \$7.348.781.871 previo seguimientos a su contenido documental en 240 folios y legal ajustándose a los términos de referencia de la convocatoria pública.

PEOPLE MARKETING S.A.S Nit 830028713-8, representante legal JUAN MANUEL CASAS OCAMPO, C.C.79.329.524, constituida en 1998 hace más de 21 años. Contenido documentos: Cámara de Comercio, compromiso Ético y Ambiental, propuesto comercial y valores agregados, carpeta jurídica, carpeta financiera, carpeta técnica, carpeta experiencia, presentada el 10 junio de 2019. Valor oferta \$8.699.734.082 previo seguimientos a su contenido documental en 402 folios y legal ajustándose a los términos de referencia de la convocatoria pública.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1.8 PROCESO DESARROLLADO PARA SELECCION

Designación evaluador propuestas de fecha 12 junio 2019, profesional universitario contabilidad – Subred Sur

- Tipos de evaluación financiera del 11 de junio 2019, ambos proponentes.
- Designación evaluador propuestas de fecha 12 junio 2019, profesional universitario profesional universitario, profesional especializado recursos físicos
 Subred Sur
- Informe Comité Técnico evaluador de fecha 12 junio de 2019 tema experiencia cumplimiento.
- Visita técnica: ambos proponentes (MILLENIM BPO SA 400 puntos y PEOPLE MARKETING 150 puntos) del 13 junio 2019
- Evaluación Económica, se definió el contratista MILLENIUM BPO SA que cumple de fecha 14 junio 2019
- Con Resolución No. 744 de 2019 la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR y de conformidad con el Acuerdo No. 641 de 2016, articulo 195 Ley 100 de 1993, articulo 13 Ley 1150 de 2007, Acuerdo 027 de 2017. Y dejando constancia de las propuestas de MILLENIM BPO SA 400 puntos y PEOPLE MARKETING 150 puntos. Y que el día 17 de junio 2019 El Comité Asesor de Contratación aprobó las evaluaciones presentadas por el Comité Evaluador. Se aplicaron los criterios establecidos en el pliego de condiciones y de conformidad con el concepto emitido por el evaluador económico, se definió al contratista MILLENIUM BPO S.A. y valor adjudicado \$7.348.781.871 de fecha 18 junio 2019.

Se pudo realizar seguimiento a los procesos evaluativos en diferentes áreas y de quienes participaron directamente como una gestión trasparente y equitativa para cada uno de los proponentes.

1.9 EJECUCION PRESUPUESTAL

- Solicitud y Certificado Disponibilidad Presupuestal No.804 del 29 de mayo 2019, dependencia: 1 Gerencia, Código presupuestal 231010203, nombre rubro Honorarios por valor de \$8.748.549.846, vigencia 213 días, legalizada.
- Convocatoria Pública No. 09 de 2019 de mayo 2019, acorde con la normatividad vigente y avalada por la gerente SUBRED SUR ESE y demás profesionales de contratación. Tiende ADENDOS justificados y aclaratorios.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Se encuentra recibo de propuestas: solo dos proponentes

- a. People Marketing
- b. Millenium BPO SAS
- De fecha del 11 de junio de 2019 y legalizada la planilla.
- Se encuentra acta de cierre de fecha 11 junio 2019 legalizada
- En la plataforma SECO I se publicó el aviso de la Convocatoria Publica No. 09 de 2019
- Se recibieron observaciones de proponentes, y se publicó en la página web de la subred sur y en SECOP I según:
- ADENDO no. 01 donde se modificó el cronograma de del proceso.
- ADENDO no. 02 donde se modificó el cronograma de del proceso. Respuesta a las observaciones, ficha técnica y generalidades.
- ADENDO no. 3 modificándose los pliegos de condiciones atendiendo las observaciones recibidas que fueron aceptadas por la Entidad.

La Entidad realizo las modificaciones y definió términos específicos como está establecido para el proceso de contratación pública.

Etapa Contractual Minuta contrato

No. 156 - 2019

Tipo de contrato: PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Contratista: MILLENIUM BPO S.A.

Valor: \$7.348.781.871

Plazo de ejecución. 7 meses y 10 días

Objeto: "Prestar el servicio de call center para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de lista de espera y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios, para las subredes integradas de salud sur ese, norte ese, suroccidente ese y centro oriente ese, teniendo en cuenta la disponibilidad técnica para campañas especiales y alcanzando las metas previstas de acceso, atención oportuna, humanizada, continua, integral y resolutiva a la población."

Suscrito el 19 junio de 2019.

Certificado de disponibilidad presupuestal No. 804 del 29 mayo 2019.

Rubro HONARARIOS código del rubro presupuestal 231010203

CLAUSULA SEPTIMA: FORMA DE PAGO: realizando y facturando, realizando la verificación, autoriza al Contratista para que presente la facturación, y su pago dentro de los 60 días siguientes, sujeto a flujo de caja, previa presentación del informe del supervisor correspondiente y acreditación del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión y parafiscales.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

La Subred Sur ESE referente a los pagos, los cuales se sujetan a apropiaciones y disponibilidades presupuestales correspondientes y a la situación de recursos del Programa Anual Mensual izado de Caja – PAC sin que genere intereses.

CLAUSULA DECIMA: DESIGNACION DEL SUPERVISOR: Sera realizada por el líder de Call Center Distrital y la oficina de sistemas de información TIC de la Subred Sur ESE y/o quien designe el ordenador del gasto.

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL del 19 junio de 2019 No. 187882, dependencia 1-Gerencia, Código Presupuestal 231010203, nombre robro honorarios, afecta disponibilidad no.804, valor \$7.348.781.871

1.10 POLIZAS

SURAMERICANA, Seguro de Responsabilidad Civil Derivado del cumplimiento del 20 junio 2019, No. 0635958-6, aprobada entidad el 20 junio 2019. Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales del 20 junio de 2019, No. 239513-5, aprobada entidad 20 junio 2019.

1.11 DESIGANCION SUPERVISOR

Líder Call Center Distrital-SUBRED SUR ESE y Jefe Oficina Sistemas de Información TIC – Apoyo Técnico a la Supervisión, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E de fecha 19 junio 2019.

Funciones y actividades generales, vigilancia administrativa, vigilancia técnica, financiera y contable, certificación parcial y final de cumplimiento.

1.12 ACTA DE INICIO

A partir del 16 julio 2019, se encuentra verificación cumplimientos requisitos de ejecución.

1.13 FACTURAS

Con el comprobante de egreso No. 215489 del 18 noviembre 2019, por \$2.223.065.827, se afectaron tres facturas no. 2924, 2735 y 2647 del 18 noviembre 2019, por \$2.223.065.827 y comprobante cuenta por pagar del 31 octubre 2019

Periodos a certificar septiembre 2019

Factura No. 2924 de fecha 25 octubre 2019

Por valor de \$941.980.221

Penalización -\$50.526.384

Cuenta por pagar, consecutivo no. 190942

Radicado el 30 Octubre 2019

Pago Sistema de seguridad social y parafiscal del 1 octubre de 2019

Periodos a certificar agosto 2019



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Factura No. 2735 de fecha 1 octubre 2019

Valor \$842.106.402.00

Descuento penalización -\$50.526.384

Radicado el 16 octubre 2019

Pago Sistema de seguridad social y parafiscal del 1 octubre de 2019

Periodos a certificar 16 al 31 julio 2019

Factura No. 2647 de fecha 12 septiembre 2019

Valor \$435.916.379.00

Cuentas por pagar consecutivo 186202

Penalización -\$54.3736.916

Radicado el 30 septiembre 2019

Certificación de sistema de Seguridad social del 2 septiembre de 2019

Periodos a certificar 1 al 31 de octubre 2019

Factura No. 2647 de fecha 10 diciembre 2019

Valor \$842.106.402

Cuentas por pagar consecutivo 186202

Penalización -\$25.263.192

Radicado el 17-12-19

Certificación de sistema de Seguridad social del 2 diciembre de 2019

1.14 INFORMES SUPERVISOR, CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO DE SUMINISTROS, BIENES Y SERVICIOS (Formato) Y ACLARACIÓN

1.14.1 INFORMES

1.14.1.1 INFORME SUPERVISOR I

- Realizado por Líder Call Center Distrital-SUBRED SUR ESE y el Jefe de Oficina Sistemas de Información TIC - Apoyo Técnico a la Supervisión, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Periodo a Certificar 1 al 30 Septiembre, factura no.2924 del 2019-10-25, Concepto Call Center por valor de \$941.980.221.
- Tiene penalización por \$50.526.384, correspondiente a incumplimiento en el nivel de servicio.

1.14.1.2 INFORMES SUPERVISOR II

 Realizado por Líder Call Center Distrital-SUBRED SUR ESE y el Jefe de Oficina Sistemas de Información TIC - Apoyo Técnico a la Supervisión, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Periodo a Certificar 1 al 31 Agosto, factura no.2735 del 2019 10-25, Concepto Call Center por valor de \$941.980.221
- Tiene penalización por \$60.626.384, correspondiente a incumplimiento en el nivel de servicio.

1.14.1.3 INFORMES SUPERVISOR III

- Realizado por Líder Call Center Distrital-SUBRED SUR ESE y el Jefe de Oficina Sistemas de Información TIC - Apoyo Técnico a la Supervisión, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Periodo a Certificar 16 al 31 Julio, factura no.2647 del 2019-09-12, Concepto Call Center por valor de \$435.916.379.
- Tiene penalización por \$54.736916 correspondiente a incumplimiento en el nivel de servicio.

1.14.1.4 INFORMES SUPERVISOR IV

- Realizado por Líder Call Center Distrital-SUBRED SUR ESE y el Jefe de Oficina Sistemas de Información TIC - Apoyo Técnico a la Supervisión, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E
- Periodo a Certificar 1 al 31 Octubre, factura no.2647 del 2019-12-10, Concepto Call Center por valor de \$972.043.420.
- Tiene penalización por \$26.863.192 correspondiente a incumplimiento en el nivel de servicio.
- "Informe Ejecutivo: En cuanto al indicador que genera la penalización corresponde a Nivel de Servicios que alcanzo un 74% del esperado según el estándar 60%, generando una penalización del 3% según Contrato 156 de 2019 Clausula – Especificaciones en el Numeral pp. Esta penalización corresponde a \$25.863.192"
- **1.14.2 ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO** de fecha 26 Noviembre 2019, su objetivo seguimiento al contrato no.156 2019, determinado participantes, orden del día, desarrollo de los temas puntuales, datos de gestión, plan de acción incumplimiento indicadores septiembre Octubre 2019 y plan de mejoramiento a desarrollar por el contratista en su contenido objetivos y preside la Líder Call Center Distrital y Jefe de Oficina Sistemas de Información TIC Apoyo Técnico a la Supervisión de la Subred Sur ESE.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1.14.3 ACLARACION

En la información suministrada por la Dirección de Contratación SUBRED SUR ESE, se presenta lo siguiente:

- Los informes de supervisión del contrato se encuentran hasta el mes de Octubre 2019 y los meses Noviembre y Diciembre de 2019, no se encuentran por estar en trámite y ajustes para su presentación
- Las facturas de los meses de Noviembre y Diciembre de 2019, como son parte integral del informe de supervisión están sujetas a ser presentadas cuando se han ajuste el informe del contratista.

1.15 EVALUACION CALL CENTER - MILENIUM

Se desarrolló una mesa de trabajo donde participaron la Líder Call Center Distrital, Jefe oficina Sistemas de Información TIC – Apoyo a la Supervisión y profesionales de apoyo y el Auditor Jurídico delegado de la Revisoría Fiscal, se suscribió acta y entrega de información.

Se tiene los procesos de consecución, cuantificación y de información en el proceso de la operación en curso.

- <u>Estadísticas producto del seguimiento a la ejecución del contrato de CALL CENTER de la vigencia Julio a Diciembre 2019 en la prestación del servicio.</u>
- Estadísticas sobre quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de salud.
- Se presentó la información correspondiente a los datos más relevantes en la operación del Call Center, en donde se evidencia:

1.15.1 COMPORTAMIENTO DE LAS LLAMADAS

- Llamadas: se presenta incremento en el número de llamadas (Aproximadamente 90.000 llamadas) al inicio de la operación con el nuevo proveedor y posteriormente disminución en los meses de Noviembre de 2019 que puede responder a los días de paro en donde los usuarios disminuyeron su intención de asignación y se incrementó la cancelación y una mayor disminución en el mes de Diciembre de 2019 que puede responder al periodo de vacaciones.
- Tendencia a la mejora en el Nivel de Servicio frente al estándar establecido, alcanzando el nivel en el mes de Diciembre de 2019.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

LLAMADAS						
ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Llamadas Entrantes	523.957	580.392	568.814	534.618	444.315	309.320
Llamadas Contestadas	371.385	557.874	545.396	512.075	436.052	307.931
Llamadas Contestadas antes 20 seg	273.113	450.415	429.925	395.535	366.842	301.662
Nivel de Servicio	52%	78%	76%	74%	83%	98%

1.15.2 COMPORTAMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LAS SUBREDES

La Subred Sur Occidente es la que asigna un mayor número de citas, seguido de la Subred Sur en los meses de Julio, Agosto y Septiembre. En los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre la Subred Centro Oriente, ocupa el primer lugar en asignación de citas.

CITAS ASIGNADAS						
SUBRED	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SUBRED NORTE	17.997	17.544	20.535	21.904	18.043	15.243
SUBRED SUR	19.157	22.735	24.983	23.402	22.409	20.010
SUBRED CENTRO ORIENTE	17.545	21.082	26.544	33.847	27.987	24.315
SUBRED SUR OCCIDENTE	23.299	25.325	29.617	29.548	24.868	22.225
TOTAL	77.998	86.686	101.679	108.701	93.307	81.793

1.15.3 COMPORTAMIENTO DEL CHAT

- El Chat presenta tendencia a la disminución en la atención que obedecería a un comportamiento de los ciudadanos quienes optan por comunicarse a la línea telefónica, ya que si fuese algún problema técnico tendríamos quejas de los ciudadanos respecto a la comunicación mediante el chat.
- Otra posible explicación del comportamiento del Chat, es que durante los meses de Septiembre y Octubre debido al encolamiento constante de la línea telefónica los ciudadanos acudían al canal del chat para contactarnos, sin embargo a partir de mediados de Noviembre que se estabilizó el indicador de atención, generando que el canal del chat se estabilizara y comenzara a reflejar un tráfico normal y constante lo que se ha observado en Noviembre y Diciembre de 2019.

		CHAT				
ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CONTACTOS ENTRANTES	37.295	38.202	40.523	30.489	17.701	18.898
CONTACTOS CONTESTADOS	14.213	21.005	33.213	27.945	16.797	18.124
CITAS ASIGNADAS	2.364	6.870	4.537	4.500	3.221	2.882



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1.15.4 COMPORTAMIENTO DE LOS MENSAJES DE RECORDACIÓN

- Se evidencia un incremento en el porcentaje de envío de los mensajes de recordación en los meses de Julio a Noviembre de 2019.
- En Diciembre de 2019 cambia el comportamiento dado a que se envían los mensajes a las 12 horas y 24 horas previos a la cita.

MENSAJES DE RECORDACIÓN						
ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CITAS POR RECORDAR	201.994	212.801	295.553	313.166	235.539	621.878
CITAS RECORDADAS	120.974	171.262	220.230	265.395	199.609	444.157
PORCENTAJE	60%	80%	75%	85%	85%	71%

1.15.5 COMPORTAMIENTO DE LOS MENSAJES PEDAGÓGICOS

El mes de Diciembre por considerarse mes de vacaciones de los usuarios, genera incremento en la inasistencia y por lo tanto un mayor número de envío de mensajes pedagógicos.

MENSAJES PEDAGOGICOS						
ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INCUMPLIDAS	22.180	32.862	18.218	12.248	24.585	60.699
MENSAJES PEDAGOGICOS	13.376	26.432	14.590	10.380	20.835	46.776
PORCENTAJE	60%	80%	80%	85%	85%	77%

1.15.5 ENCUESTA AL USUARIO

- Desde el mes de Julio de 2019 con el nuevo proveedor se realiza un cambio en la encuesta de satisfacción del usuario.
- Se evidencia estabilización y mejora en los indicadores de la encuesta en relación directa con la evolución de la operación.

ENCUESTA						
ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SATISFACCION GENERAL CON EL CALL CENTER	90%	90%	92%	92%	92%	93%
VOLVERIA A USARLO	95%					
RECOMENDARIA EL SERVICIO	85%	86%	88%	89%	89%	91%
COMO CALIFICA DISPOSICIÓN Y ACTITUD DE	020/	050/	050/	000/	000/	0.00/
SERVICIO	92%	95%	95%	96%	96%	96%

Se anexo presentación de Indicadores de Call Center a Noviembre de 2019, donde se evidencia una gestión muy positiva.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Estadísticas sobre quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de salud.

1.15.6 COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS RECEPCIONADAS EN EL CALL CENTER.

A continuación se relaciona cuadro consolidado de Julio a Diciembre de 2019 de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS decepcionadas en el Call Center, en donde se evidencia:

LOS PORCENTAJES DE LAS PQRS

Mes	Llamadas entrantes	Citas asignadas	Quejas recibidas	Pertenece a Call Center	PORCENTAJE DE QUEJA VS LLAMADA	PORCENTAJE DE QUEJA VS CITA ASIGNADA
Julio	523.957	77.998	18	9	0,0017%	0,012%
Agosto	580.392	86.686	45	39	0,0067%	0,045%
Septiembre	568.814	101.679	51	37	0,0065%	0,036%
Octubre	534.618	108.697	40	33	0,0062%	0,030%
Noviembre	444.315	93.307	38	29	0,0065%	0,031%
Diciembre	309.320	81.793	24	19	0,0061%	0,023%
TOTAL	2.961.416	550.160	216	166	0,0056%	0,030%

- Se anexan informes mensuales de las PQRS recibidas por el Call Center
- El porcentaje de quejas frente al número de llamadas (0.0056%) y al número de asignación de citas (0.030%) considerando un bajo porcentaje.

1.16 PROCESO QUE SE HA EFECTUADO A LAS SANCIONES QUE SE LE HAN IMPUESTO AL CONTRATISTA MILLENIUM S.A.

Comunicados al contratista y respuesta sobre las deficiencias detectadas del servicio en el Call Center.

1.16.1 CRITERIOS Y FUNDAMENTOS PARA CALIFICAR EL SERVICIO DEL CONTRATISTA.

- Se ha puesto en conocimiento a la Dirección de Contratación sobre esta situación de deficiencia en la prestación del servicio en el CALL CENTER por parte del contratista por ser tan reiterativas.
- El porcentaje de penalización oscila entre el 13 y el 3% que se considera muy bajo y esto no afecta la prestación del servicio, más sin embargo la penalización genera mejoras desarrolladas en pro de la atención al usuario, para el servicio de salud requerido por la población de la Subred Sur ESE.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Se anexan actas de reunión de Seguimiento (05/09/2019 y 26/11/2019) y Planes de Acción implementados por MILLENIUM BPO (02/09/2019 y 15/11/2019).
- Los criterios y fundamentos con los que se realiza la calificación al contratista están regidos por las obligaciones dadas por el Contrato 156 de 2019 en la Cláusula Segunda - ESPECIFICACIONES Numeral pp, Cláusula Tercera OBLIGACIONES GENERALES Y Cláusula Cuarta OBLIGACIONES ESPECIFICAS.
- Se encuentran en los informes de MILLENIUM, que son revisados y avalados mediante las Certificaciones de Cumplimiento al Contrato expedido por parte de la Subred Sur ESE y firmada legalizado por los Supervisores delegados por la entidad.
- Se anexa: Informe de MILLENIUM del mes Septiembre de 2019 y Oficio de Certificación de Cumplimiento al Contrato de los meses de Julio (27/08/2019), Agosto (20/09/2019), Septiembre (23/10/2019) y Octubre (17/12/2019).
- En el informe de operación de MILLENIUM BPO, correspondiente al mes de Septiembre de 2019, se resalta en la página 55 y 56, especificando la evidencia al no de la penalización por no cumplimiento al indicador con su fórmula.
- Considerando que los criterios dados por las Obligaciones Contractuales, generaron unas márgenes en el cumplimiento de los Niveles de Servicio, no se considera incumplimiento a las obligaciones si no estabilización en la operación y la evidencia mensual de tendencia a la mejora del Nivel de Servicio. Es por ello que esta situación se ha manejado en las reuniones de seguimiento con el proveedor MILLENIUM BPO, identificando las situaciones propias de la operación y las mejoras que mediante la automatización de procesos se pueden implementar para alcanzar el óptimo rendimiento del Call Center y ajustes a los indicadores, presentados por el proveedor en un Plan de Acción.

1.16.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL QUE SE ESTÁ LLEVANDO ACTUALMENTE SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se realiza seguimiento a la generalidad de la operación, de la siguiente manera:

- A través de los técnicos de la operación que realizan direccionamiento, control y seguimiento mediante las siguientes acciones: Verificación de la Disponibilidad de Agenda, Seguimiento a los errores de Asignación, Seguimiento a los agentes mediante la Lista de Chequeo para la operación, Capacitación permanente, Seguimiento a Lista de Espera mediante la gestión de agendas con las Subredes y Gestión de respuestas de PQRS.
- Se realiza reunión de seguimiento con la Gerente del Proyecto de MILLENIUM BPO y el equipo de Supervisores de la Operación general y de las Campañas



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- que se vienen desarrollando, donde se generan los planes de acción o las acciones de mejora que se requiere en cada caso.
- Revisión de los informes entregados mensualmente y se hacen observaciones para ajuste, una vez Certificado el Cumplimiento del Contrato se autoriza la radicación de la Factura del mes correspondiente, posteriormente se realiza el informe de Supervisión y Certificación de Cumplimiento del Contrato de Suministros, Bienes y Servicios. Fechas de Radicación en Tesorería: Julio 2019 (26/09/19), Agosto 2019 (11/10/2019), Septiembre 2019 (31/10/2019) y Octubre 2019 (17/12/19). A la fecha el informe de Noviembre de 2019 se encuentra en segunda revisión por parte de MILLENIUM BPO (Correo 17/01/2020) y se solicitó oportunidad en la entrega del Informe del mes de Diciembre de 2019 (Correo 15 y 16/01/2020). Se hará llegar la Certificación de Cumplimiento del Contrato de Suministros, Bienes y Servicios del mes de Octubre de 2019.
- Se realizan informes periódicos a la gestión del Call Center, para informar estado y acciones de mejora de la operación de Call Center. (Desde el 22 de Agosto a 31 de Diciembre de 2019).
- Se hace la presentación de Indicadores, Tipificación de la operación y Seguimiento a Lista de Espera en el Comité Técnico Operativo de Call Center, de manera mensual, para evaluación de la Supervisión y las Subredes (Convenio 180 de 2019 y Convenio 01 de 2018).

1.17 CONCEPTO PROCESO CONTRATACIÓN

- Dentro del desarrollo de la evaluación al proceso de contratación para el Call Center, esté se encuentra ajustado desde la planeación, precisa a su objeto, plazo y presupuesto teniendo los recursos según documentos adjuntos.
- Los estudios previos contaron con una participación activa de la Dirección de Contratación de bienes y servicios, siendo avalados por las diferentes dependencias que tienen incidencia en este proceso de contratación.
- Se da cumplimiento al registro en el sistema de información para la de contratación SECOP I cumplió su objetivo del manejo de la información en esa página web y la de la Entidad, durante todas las etapas, como consta en documentos y resolvió el tema de los ADENDOS a este proceso de contratación
- Tiene determinados procesos en 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.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

 Se visitaron las instalaciones del CALL CENTER encontrándose en funcionamiento desde los módulos de atención, los controles que se tienen en cada lugar de trabajo y una estructura de cargos acorde con la finalidad de control para la prestación del servicio de atención - información a los usuarios de la SUBRED SUR ESE.

1.17.1 ETAPA PRECONTRACTUAL

- Ejecutada en forma directa y especifica del contrato a celebrar.
- Se dio cumplimiento al pliego de condiciones.
- Los soportes documentales de las situaciones y que se cotejaron son acordes con su objetivo.
- Es clara la descripción del objeto, fundamentos jurídicos del proceso de selección, presupuesto, plazo, cronograma, causales de rechazo, principios de la contratación. Estimación, tipificación u asignación de riesgos previsibles.
- El RUP, evaluaciones, calificaciones, factores de ponderación, forma de pago, condiciones contractuales y garantías.

Se puede establecer el cumplimiento de los requisitos o exigencias previas a los procedimientos de selección del contratista.

OBJETIVO: Al verificar que la entidad cumple estrictamente la normatividad aplicable a la contratación estatal y se efectúen todos los actos de obligatoriedad, previos o de preparación para este proceso de selección.

Pliego de condiciones o términos de referencia: Existe la elaboración del proyecto, publicación en SECOP y se diligencio planilla de recibo de propuestas, se acusa recibo de observaciones de los proponentes. Tiene la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia definitivos que buscan la prestación de un servicio con calidad.

1.17.2 ETAPA CONTRACTUAL

Se dio cumplimiento de los requisitos contractuales, se verifico que la entidad cumple estrictamente la normatividad aplicable a la contratación estatal y se efectúan todos los actos de obligatoriedad del proceso contractual. Y se detecta la aplicación del Manual de Contratación y Manual del Supervisor e interventoría. Para el desarrollo del objeto contractual, por parte del contratista y de la contratación por parte del contratante, en las condiciones forma y plazos pactados. Hay que tener en cuenta que las cuatro subredes de salud del Distrito Capital se sirven de este medio de comunicación para la atención CALL CENTER al



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

cliente en lo referente al manejo de citas médicas en diferentes modalidades, diferente exámenes y consultas de carácter medico como está estipulado en el contrato en ejecución actualmente.

1.18 ETAPAS DE LA CONTRATACION

La firma del contrato, con el cual se legalizo y se procede a su ejecución de un servicio de comunicación interactivo con los usuarios del servicio médico en todas sus manifestaciones e incidencias que tiene, como herramienta tecnológica actualmente para la prestación de los servicios de salud y que los usuarios se ven beneficiados en la solicitud y tramites médicos más agiles en busca de un mejor bienestar como personas.

1.19 EJECUCION DEL CONTRATO

Con la designación del supervisor que van realizar su labor de acuerdo al manual de supervisión y firma sus informes con el requisito de pago de seguridad social y parafiscales y que la Entidad delega para su cumplimiento.

Es de aclarar que hay un Convenio Interadministrativo No. 0180 de 2019, suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE, está debidamente legalizado en los parámetros de la normatividad de contratación pública para todas las subredes de prestación de salud en el distrito capital y que su objeto es la prestación de un servicio de salud pública de calidad en Bogotá.

Para la realización de este proceso de evaluación se contó con el apoyo de Dirección de Contratación - Líder Bienes y Servicios de la SUBRED SUR ESE y los funcionarios como la Líder Call Center Distrital y el Jefe Oficina Sistemas de Información TIC – Apoyo Técnico a la Supervisan, profesionales de apoyo de la Subred Sur ESE quienes hicieron una exposición de motivos, argumentación y sustentación de la ejecución de este contrato.

Igualmente se suscribió un Acta de Visita Administrativa suscrita el 21 de enero de 2020 con un temario definido con antelación y convalidar información a la gestión desarrollada. Se ha entregado información referente al contrato 156 de 2019 contratista MILLENIUM – Servicio CALL CENTER en archivo magnético y documental.

1.20 ANÁLISIS SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.20.1 FACTURACIÓN - DOCUMENTOS

El manejo documental desde la factura, soportes, informes de actividades desarrolladas es acorde con los proceso prestablecidos por la Entidad y su Manual de Supervisan e Interventoría.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

1.20.2 CONTROL INTERNO - AMBIENTE DE CONTROL

Concurre una 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.

1.20.3 VALOR DEL RIESGO

Se ha dado cumplimiento al proceso jurídico - legal y se tienen identificados los parámetros reglamentarios en el proceso de contratación.

1.21 RECOMENDACIÓN DE LA AUDITORIA

- Se plantea una colaboración interactiva entre las diferentes dependencias que tienen a su cargo la contratación de la entidad y ampliar una autodisciplina de control, monitoreo al trabajo de vigilancia y control en la ejecución de la contratación que suscribir la entidad.
- Se recomienda como acción de mejora, la definición semántica de la observación de la Certificación del Supervisor para contar con un concepto claro y específico en la observación al contratista. Se modificara en su contenido temático - semántico a partir de la fecha.
- Se recomienda que a partir de la fecha se anexe un informa ejecutivo de la causal de la penalización aplicado al contratista, en su contenido administrativo y legal que se hace en la entidad a la Dirección de Contratación.
- Se recomienda una comunicación más interactiva en todos los puntos de atención de las Unidades de Servicio de Salud – USS de la Subred Sur para una socialización más directa con el usuario que solicita los servicios de salud de manera presencial
- Se recomienda el apoyo de los informadores que se tienen asignados en cada uno de los puntos de atención de la USS a fin de lograr unos mejores resultados con los usuarios de la Subred y una articulación más efectiva con las reuniones de la Veeduría y de la Oficina de Participación.
- El proceso de supervisión de los contratos tiene que estar precedido de una preparación y una participación interactiva para un buen funcionamiento de quien la presiden en representación de la Entidad y la responsabilidad que se tiene. Toda observación por falta de cumplimiento del contratista debe estar precedida y sustentada en cada informe presentado mensualmente.
- Sobre el manejo documental entre las dependencias se debe dar cumplimiento a su debido proceso de diligenciamiento de información en cada contrato y



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

hacerlos de obligatorio cumplimiento y en caso contrario establecer responsabilidades.

• Se debe desarrollar una auditoria interna al proceso de supervisión e interventoría de la contratación de la Entidad y cuantificar las deficiencias que se puedan presentar en busca de unificar conceptos y correctivos.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES (CONCEPTO DE LA REVISORIA FISCAL)

PROCESO DE CONTRATACION

Lo concerniente al transcurso de la planeación tiene definidas las etapas para desarrollar y que la conveniencia y oportunidad, con las etapa de la contratación.

Se identifican claramente los términos de referencia, selección del contratista y las garantías para las partes sean reales para la suscripción del contrato en lo precontractual, contractual y pos contractual que se presentara en su momento.

ETAPA PRECONTRACTUAL Y CONTRACTUAL

Se tiene determinado el objeto contractual, las condiciones y formas con los plazos (Adición y prorrogas) a ejecutar; en lo concerniente a las facturas y soportes como está establecido en el cumplimiento y se reitera que deben estar anexos a la carpeta del contrato, siempre actualizado.

Se cuenta con un procedimiento asignación, reprogramación y cancelación de citas a través del Call Center. (AMB-CEE-PR-02 V1) Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. debidamente integrado para su aplicación.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

- Se encuentra una gestión amplia y conceptual de acuerdo al Manual de Supervisión e Interventoría. Quienes desarrollan la función están inmersos en el proceso que hacen a la ejecución del contrato y que cumpla la finalidad social para la cual fue concedido, como es una atención integral al usuario en la solicitud de servicios de salud y procesos administrativos que se presentan.
- Se efectuó una prueba de campo a cómo funciona el CALL CENTER en tiempo real y se pudo comprobar que las veces que se llamó, se encuentro una atención clara, amable y una respuesta específica a lo solicitado por el usuario.

ETAPA POS CONTRACTUAL

Este contrato se encuentra en ejecución al momento de la auditoria y al finalizar se hará la liquidación a que haya lugar para las partes por su ejecución.

MARCO JURIDICO

Se ajustan al marco jurídico de leyes que se relación:

- Ley 100 de 1993
- Código Civil



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Código de Comercio
- Manual de Contratación, Resolución no. 396 de 1996
- Manual de Supervisión e interventoría, Resolución no. 623 de 2016
- Ley 80 de 1993 y reglamentación vista en marco legal
- Constitución Política de Colombia 1991
- Decreto 2623 de 2009
- Ley 1438 de 2011
- Decreto no.019 de 2012 (suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Publica)
- Ley de transparencia 1712 de 2012
- Ley 1751 de 2015
- Resolución 0429 de 2016
- Contratación en línea portal estatal
- SECOP



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Buena día Dr.

PEDRO BARRETO ALFONSO Revisor fiscal Consul-Contaf

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta la revisión realizada al informe preliminar y el acta de visita realizada al Call Center el día 21 de enero por parte de la Revisoría Fiscal, se tiene la siguiente observación para el numeral que se describe a continuación:

1.21 RECOMENDACIÓN DE LA AUDITORIA (Pg.23)

Se recomienda como **acción de mejora**, la definición semántica de la observación de la Certificación del Supervisor para contar con un concepto claro y específico en la observación al contratista. Se modificará en su contenido temático - semántico a partir de la fecha.

Se realizó la corrección inmediata al informe de Supervisión y Certificación de Cumplimiento GF-GGA-FT-23 V2 correspondiente al mes de octubre y por lo tanto se solicita amablemente modificar la recomendación como acción correctiva inmediata subsanada durante la visita.

Cordialmente,

Diana Milena Torres Pérez Líder Call Centrer

RESPUESTA DE LA REVISORÍA FISCAL

- Se recomienda como acción de mejora, la definición semántica de la observación de la Certificación del Supervisor para contar con un concepto claro y específico en la observación al contratista. Se modifico en su contenido temático - semántico desde el momento que se manifestó en la visita administrativa del 21 enero 2019, aplicándose a la Certificacion del Supervisor a partir del mes de octubre de 2019 y que se continuara realizando.
- Se recomienda al supervisor que a partir de la fecha y dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el Manual de supervisión y en el procedimiento de la etapa contractual de la entrega de los informes parciales, se anexe a la certificación de ejecucion de contratos de proveedores un informe ejecutivo de la ejecucion, en donde se pueda ver las falencias como "penalizaciones" con sus causas y las acciones implementadas para minimizar y/o eliminar las mismas, con el fin de evidenciar la trazabilidad de la ejecucion y Gestion contractual con sus respectivos soportes, los cuales deben reposar en el Expediente contractual de la Direccion de contratacion.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

2 SISTEMA UNICO HABILITACIÓN TALENTO HUMANO SERVICIOS AMBULATORIOS CONSULTA MÉDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA (USS TUNAL Y USS MEISSEN)



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA ADMINISTRATIVA – DE GESTION
PARTICIPANTES	AUDITOR ADMINISTRATIVO - Wendy Ropaín REVISOR FISCAL - Pedro Barreto

OBJETIVO

Revisar el cumplimiento de los estándares de habilitación para el recurso humano e historia clínica y la adecuación al seguimiento de los convenios docencia-servicio que se desarrolla en los servicios Ambulatorios, Consulta médica general y especializada de la USS Tunal y Meissen; desde el punto de vista administrativo y su impacto a nivel asistencial.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se realizó la selección de muestras de hojas de vida del personal que presta sus servicios en el servicio de Consulta médica general y especializada de la USS Tunal y Meissen.

Para el convenio Docencia-Servicio se solicitó información correspondiente a documentación soporte asociada a los estudiantes que realizan su práctica de formación en el Laboratorio Clínico de la USS Tunal.

2.1 Recurso Humano

Es este ítem se muestran los resultados de las validaciones correspondientes al estándar de Talento Humano establecido por la Resolución 3100 de 2019 para el servicio auditado en este periodo.

	TODOS LOS SERVICIOS				
ESTÁNDAR	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	DETALLE	
	El talento humano en salud cuenta con la autorización expedida por la autoridad competente, para ejercer la profesión u ocupación.	×		Los perfiles validados cuentan con la correspondiente a inscripción de profesional ante la SDS y/o el Ministerio de la protección social.	
TALENTO HUMANO	Los prestadores de servicios de salud determinarán la cantidad necesaria de talento humano requerido para cada uno de los servicios ofertados	×		Teniendo en cuenta la rotación de personal, se mantiene un promedio adecuado para la capacidad de los servicios.	
	Los prestadores demostrarán haber desarrollado acciones de formación continua del talento humano en salud	х		La subred desarrolla programa de formación enfocado a la atención de víctimas de violencia sexual	



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

	TODOS LOS SERVICIOS				
ESTÁNDAR	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	DETALLE	
	Las instituciones que actúen como escenarios de práctica formativa en el área de la salud, deberán tener formalmente suscritos convenios docencia servicio	х		Se mantiene convenios con la Universidad Antonio Nariño y con la Universidad Militar Nueva Granada.	
TALENTO HUMANO	Si realiza sedación grado IV, cuenta con anestesiólogo.	x		Mantiene disponibilidad de Coordinador de Especialistas en Anestesiología para el servicio de cirugía.	

Adicionalmente, se realizó la validación de muestras de los perfiles que se encuentran en estos servicios para medicina general y diferentes especialidades, las cuales se muestran a continuación:

2.1.1 PARA MEDICINA GENERAL

N°	N° IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	INSCRIPCIÓN SDS/ MIN PROTECCIÓN SOCIAL	POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL (Contrato)
1	52502776	DIANA MERCEDES MORA MEDINA	MÉDICO GENERAL	С	С
2	51902288	LUCIA LILIAN FORERO FORERO	MÉDICO GENERAL	С	С
3	1033710223	JENIFER ALEXANDRA CORTES MARTINEZ	MÉDICO GENERAL	С	С

2.1.2 PARA MEDICINA ESPECIALIZADA



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

N°	N° IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	ESPECIALIDAD	INSCRIPCIÓN SDS/ MIN PROTECCIÓN SOCIAL	POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL (Contrato)
1	79325765	DANILO ALBERTO AREVALO GALINDO	NEUMÓLOGO	С	С
2	8720537	JORGE DE JESUS CANTILLO TURBAY	INTERNISTA	С	С
3	1026270439	KATHERINE LISEETH CACERES RODRIGUEZ	INTERNISTA	С	С
4	41787847	MIRIAM SAAVEDRA ESTUPIÑAN	NEURÓLOGA	С	С
5	13862174	DIEGO FERNANDO RUEDA FORERO	CLÍNICA DEL DOLOR	С	С

2.2 REVISIÓN CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO

2.2.1 Institución: Colegio Mayor de Cundinamarca

Población: Estudiantes de Bacteriología.

Servicio: Laboratorio clínico

2.2.1.1 PLAN SEMESTRAL DE PRÁCTICA

Para el primer semestre el año 2020 se recibirán 9 estudiantes del programa de Bacteriología para realizar su práctica de formación en la USS de Tunal en el Laboratorio Clínico de la USS El Tunal, se presentó soporte de la oficialización de las prácticas en el servicio a través del representante de la Institución de Educación Superior; así como los respectivos profesionales de la subred encargados de realizar el acompañamiento a los estudiantes.

2.2.1.2 INDUCCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Para la fecha de revisión de auditoría no se contaba con la programación de la inducción a los estudiantes que iniciarían sus prácticas en Laboratorio Clínico.

Teniendo en cuenta que este ciclo de prácticas de formación inicia desde el 27 de enero al 29 de mayo de 2020, durante el periodo de revisión no se cuenta con la información relacionada a los siguientes ítems:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Evaluación trimestral de las prácticas
- Verificación del esquema de vacunación de cada uno de los estudiantes
- Póliza de Responsabilidad civil extracontractual
- Validación afiliación ARL de los estudiantes en prácticas
- Programación para ejecución de comités

2.2.1.3 HALLAZGO

Teniendo en cuenta la fecha de inicio de las prácticas de formación de los estudiantes de Bacteriología para el primer semestre de 2020; se hace necesario el envío de la documentación soporte de manera anticipada al inicio de las prácticas, ya que no se realiza una verificación previa del cumplimiento de obligaciones del convenio que pueden ser de un alto riesgo para la ejecución de la rotación como lo son: el soporte de afiliación de los estudiantes a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y la vigencia de las pólizas de responsabilidad civil extracontractual.

ANEXO 1





CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ANEXO 2



ANEXO 3



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

En cuanto al componente de Talento Humano

Se recomienda mantener las validaciones dentro del proceso de Contratación, para mantener el cumplimiento de los requisitos de Habilitación de los servicios auditados.

En cuanto a convenio Docencia –Colegio Mayor de Cundinamarca

Exigir a la Institución de Educación Superior en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el convenio, a fin de garantizar el cumplimiento de las mismas, realizando la validación de la documentación soporte de los estudiantes; especialmente las que puedan generar situaciones adversas en la prestación del servicio e implicaciones frente a las obligaciones del convenio docencia-servicio.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

3. AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA		AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019
DADTICIDANTEC	AUDI	TOR DE SISTEMAS – Yency Quintero
PARTICIPANTES	REVI	SOR FISCAL - Pedro Barreto

ALCANCE

Se revisara el proceso de sistematización, seguridad de información y registros en el servicio de SERVICIOS AMBULATORIOS en USS de Tunal, CAP Candelaria, (Rural Nazareth y San Juan).

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

3.1 SERVICIOS AMBULATORIOS

Hallazgo 1 – Servicios Ambulatorios (Consulta Externa)- Oficina de Sistemas de Información Tic **Tunal, Candelaria, San Juan y Nazareth**

Se evidencia que se maneja el control en los pacientes de Tuberculosis, VIH donde se encuentra la información completa del paciente de sus tratamientos, fechas, indicaciones y demás los manejan en un excel que les exige la Secretaria, se evidencia que los soportes se encuentran en Dinámica Gerencial en H.C pero el detalle de esta información por cada paciente se evidencia solo en dicho Excel.

Recomendación: Se recomienda validar si se puede automatizar y realizar un control exhaustivo en cada paciente por medio de una ficha o formato en Dinámica Gerencial, para que toda la información quede en reportes especiales y no tener que llevar doble proceso en el Excel que solicita el Ministerio.

Observación 1 – Servicios Ambulatorios (Consulta Externa)- Oficina de Sistemas de Información Tic. (TUNAL, CANDELARIA, SAN JUAN Y NAZARETH).

La tarjeta de tratamiento es manejada de forma manual y está se escanea puesto que es un formato el cual es diligenciado por la enfermera con la Auxiliar.

Recomendación: Validar si es necesario automatizar esta ficha.

Observación 2 – Servicios Ambulatorios (Vacunación)- Oficina de Sistemas de Información Tic (TUNAL, CANDELARIA, SAN JUAN Y NAZARETH)

No se registran las vacunas en Dinámica Gerencial; solo en Meissen a los recién nacidos pero en ninguna de las unidades visitadas ingresan nada de vacunación ni de adultos y ni de niños en la H.C de Dinámica Gerencial solo utilizan PAI que es el sistema de la Secretaria de Salud.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Recomendación: Se recomienda validar si se puede centralizar toda la información en Dinámica Gerencial.

Hallazgo 2 - Servicios Ambulatorios todos- Oficina de Sistemas de Información Tic (Tunal, Candelaria)

- Solo están accediendo al Sistema Compronet para revisar los resultados de laboratorio, Greenpacs y Greenread para imágenes diagnósticas, sin revisar en Dinámica gerencial.
- Además en Oftalmología el examen de Campo visual no solo se requiere ver la lectura sino que también es necesario ver la imagen lo cual en ciertos casos hasta el paciente lleva dichas imágenes con sus resultados.
- Los exámenes realizados por terceros no se encuentran en Dinámica Gerencial ni la lectura y tampoco las imágenes como tal, solo se tiene lo entregado por los pacientes y en la consulta se digita una opinión del medico tratante en la H.C pero el detalle de dichos exámenes no aparece en la historia clínica del sistema.

SAN JUAN Y NAZARETH

Los pacientes que llevan impresos a las consultas dichos resultados que le imprime la unidad ya que por cuestiones de internet y conexión como tal los médicos no pueden acceder a los resultados en Comprolab y ellos no tienen conocimiento que se puedan ver por Dinámica Gerencial. Por lo anterior la información no se evidencia en línea ni centralizada en la Historia clínica de Dinámica Gerencial en ninguna Unidad visitada.

Recomendación: Validar la interfaz de Laboratorios y Dinámica Gerencial, los exámenes de terceros como incluir el detallado en Dinámica Gerencial tanto lectura como las imágenes en oftalmología que se requieren las dos cosas como en el examen de (Campo Visual) de igual manera de como centralizar las imágenes diagnosticas en estos el acceso de las unidades rurales tanto a este proceso de capacitación y gestión en el sistema.

Hallazgo 3 – Servicios Ambulatorios (Odontologia)- Oficina de Sistemas de Información Tic (Tunal, Candelaria, San Juan y Nazareth)

Se realizan los pedidos de Insumos Odontológicos por medio de un formato en Excel estos pedidos los envían por medio de correo electrónico a la Dra. Mónica pero en línea no se evidencia estos pedidos en el sistema Dinámica Gerencial y no manejan el kardex en la unidad de San Juan solo solicita dichos insumos y no se



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

evidencia el control de estos, en las demás unidades manejan un kardex en el mismo Excel y otras como Nazareth lo manejan por fichas de kardex manual. No existe un proceso estándar para dichos controles de los insumos que reciben.

Hallazgo 4 - Servicios Ambulatorios (Enfermeria)- Oficina de Sistemas de Información Tic (Tunal, Candelaria, San Juan y Nazareth)

Se evidencia que se encuentran de forma manual los formatos de Consentimientos informados del examen VIH, Citología, Salida voluntaria y estos archivan en la H.C en físico.

Recomendación: Se recomienda validar con la Oficina de Sistemas si se pueden incluir en Dinámica Gerencial.

Hallazgo 5 - Servicios Ambulatorios - Oficina de Sistemas de Información Tic (San Juan y Nazareth)

Al realizar la visita el día 16 de Enero de 2020, no tienen acceso al sistema en Nazareth y en San juan es demasiado lento e intermitente nos informan que desde el día lunes 13 de Enero de 2020 se complicó más el acceso, tomamos los siguientes pantallazos de dicho evento tanto del sistema Dinámica Gerencial como el internet. Para las visitas domiciliarias manejan un Excel BAI donde detallan toda la información y registran dichas visitas como plan de contingencia, cuando vuelven a tener sistema ingresan dichas visitas en el sistema.

El proceso con los pacientes lo hacen de forma manual desde la formula médica, en farmacia y en facturación sin dejar registrado en tiempo real solo en formatos y posterior a que llegue el sistema se registra pero no cumple con el tiempo real y los registros en el momento de la atención.

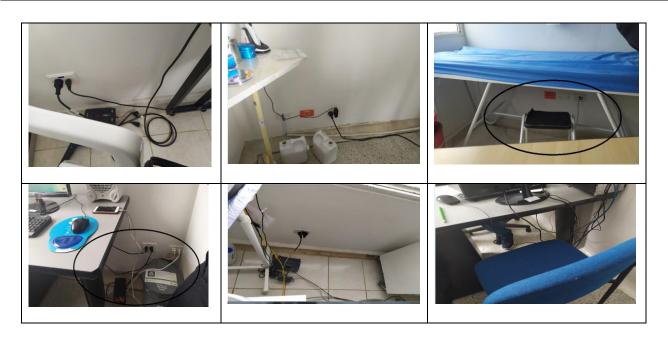
Recomendación: Validar este tipo de conexiones de internet y por control remoto mantener un control exhaustivo con estas unidades ya que requieren el acceso y la atención para su gestión y asi evitar realizar reprocesos frecuentemente.

Hallazgo 6 - Servicios Ambulatorios - Oficina de Sistemas de Información Tic Tunal, Candelaria, San Juan y Nazareth

Se evidencia cables desordenados con riesgo de caída a pacientes o personal de la Subred, además no cuenta con canaletas, no existe un mapa de red y no cumple con los estándares de cableado estructurado en estas unidades. Algunas fotografías:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

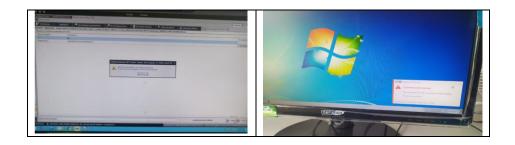


Recomendación: Cumplir con las normas de cableado estructurado, definir los mapas de red y validar procesos de diseño e implementando mejores prácticas para seguir avanzando en la mejora de la conectividad.

Hallazgo 7 - Servicios Ambulatorios - Oficina de Sistemas de Información Tic San Juan y Nazareth

Se evidencia que se ha tratado de ingresar en la historia clínica de Dinámica Gerencial información de la paciente y el sistema no lo permite. A pesar que ya se reportó a la oficina de sistemas llevan dos días y no han podido registrar a esta paciente 1006839480. (Adjuntamos pantallazo)

Además existe un computador en San Juan que no funciona también se reportó y no se ha solucionado el inconveniente por parte de la Oficina de Sistemas, otros computadores sin antivirus con licencias que ya expiraron, no se evidencia mantenimiento preventivo en estos equipos ni en cronogramas ni formatos como tal, y los servicios o mantenimientos correctivos no se están prestando a tiempo en estas unidades.





CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Recomendación: Se recomienda establecer cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para el año 2020 y se clasifiquen tanto en hardware como software además realizar capacitaciones al sistema validar usuarios y validar los tiempos de respuesta a estas solicitudes de dichas unidades.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

- Se concluye que el tema de centralización de la información de Dinámica gerencial aún no se cumple, como lo mencionamos existen exámenes que no solo requieren tener en la lectura en la Historia Clínica como los de oftalmología sino que también requieren ver imágenes, de igual manera los exámenes de terceros no se encuentran en dinámica su detalle como tal, lo cual se debe validar clasificar y tomar procedimientos a cada una de las particularidades evidenciadas.
- Se evidencia que en las unidades rurales aun manejan manual en tiempo real los procesos pocas veces quedan en línea, pero si se resalta que como finalidad como finalidad dejan registrado todo en Dinámica gerencial cuando tienen acceso al sistema pero no está la información en tiempo real pasan de horas a días dependiendo la conectividad al sistema Dinámica gerencial.
- Se resalta el proceso manual y formato en Excel que se encuentran diligenciando Odontología para solicitar sus insumos ya que estos tampoco se evidencian en tiempo real en el sistema Dinámica gerencial. Además existe en cada unidad un proceso diferente no se evidencia estandarización en el control de dichos insumos recibidos.
- Se recomienda realizar periódicamente mantenimientos preventivos y correctivos y que se mejoren los tiempos de respuesta a las unidades rurales para atención en sus incidentes tanto del sistema como de hardware.
- Fotos y soportes, se encuentran en papeles de trabajo.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

4. AUDITORIA SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, DOTACIÓN, MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019
DARTICIDANTEC	AUDITOR DE CALIDAD – Dr. Jaime Godoy
PARTICIPANTES	REVISOR FISCAL - Pedro Barreto

INTRODUCCIÓN

Es necesario dar a conocer de forma integral el estado y los avances que tienen las diferentes Unidades de Servicio de Salud que conforman la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. en este caso haciendo énfasis en Consulta Externa, analizando los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

OBJETIVO

Realizar visita a las diferentes áreas que componen los servicios de consulta externa de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., <u>para verificar el cumplimiento de requisitos de habilitación en los estándares de: Dotación, Medicamentos e Insumos Médicos en la prestación de servicios de salud.</u>

ALCANCE

- La presente auditoria esta enfocada en los servicios de Consulta externa realizando revisión documental previamente solicitada y haciendo un comparativo con auditoria de campo.
- Verificar estándares de habilitación.
- La planeación con la solicitud de la información a la Administración de la Subred Sur hasta la entrega del informe con los hallazgos encontrados

METODOLOGÍA

Para la realización de esta auditoría se siguieron las siguientes pautas:

- Se solicito a la Administración de la Subred de Servicios de Salud Sur, la información necesaria para el desarrollo de las auditorias a realizar.
- El envió de notificación de la visita al asesor de la gerencia determinando la fecha, hora y contenido de la auditoria a realizar
- Reunión de apertura en la fecha previamente acordada donde se establece y orienta la metodología a seguir.
- La revisión de toda la parte documental enviada a través de lista de chequeo.
- Se hace auditoria concurrente en algunas sedes donde se llevan acabo las



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

diferentes actividades objeto de la presente auditoria. **Zona urbana**: USS Tunal, USS Vista Hermosa, USS Candelaria, USS Abrahan Lincon, USS Usme, USS Marichuela, USS Usme, USS Flora. - **Zona Rural**: USS Nasaret USS San Juan de Sumapaz.

- Verificar concurrentemente del cumplimiento de los estándares de Habilitación.
- Reunión de cierre contando con la presencia del profesional encargado del servicio y el profesional por parte de la Firma de Revisoría Fiscal y los funcionarios de la Entidad, encargados de los respectivos procesos.

NORMATIVIDAD

- Resolución 3100 de 2019 : Por la cual se definen los Procedimientos y Condiciones de Inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de Habilitación de los Servicios de Salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud
- Resolución 2181 de 2008 Por la cual se expide la Guía Aplicativa del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter público.
- Decreto Único 780 de 2016, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

HALLAZGOS

4.1 ZONA URBANA

4.1.1 LA USS TUNAL, USS VISTA HERMOSA, USS CANDELARIA, USS ABRAHAN LINCON USS MARICHUELA, USS USME, USS FLORA.

4.1.2 ESTANDAR INCUMPLIDO (Dotación)

4.1.3 CRITERIO INCUMPLIDO

Realiza el mantenimiento de los equipos biomédicos eléctricos o mecánicos, con sujeción a un programa de revisiones periódicas de carácter preventivo y calibración de equipos:

- Al verificar los mantenimientos realizados a los diferentes equipos utilizados en las áreas auditadas, podemos concluir que no se esta cumpliendo al 100% con el cronograma de mantenimientos preventivos, esto de Enero a Mayo de 2019 Mantenimientos realizados por la empresa Biospital.
- De Mayo a Septiembre no se realizaron mantenimientos preventivos por que la



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL	
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA	

Subred estaba realizando contratacion con una nueva empresa de mantenimiento (Tecmed), la cual empieza labores en el mes de Septiembre.

- Desde Octubre a la fecha se esta verificando y actualizando en las hojas de vida de los equipos biomedicos el cumplimiento de los mantenimientos preventivos realizados por la empresa Tecmed.
- En todas las Sedes hacen falta guiás rápidas de manejo para algunos equipos.

4.2 ZONA RURAL

4.2.1 USS SAN JUAN DE SUMAPAZ, USS NASARET

4.2.2 ESTANDAR INCUMPLIDO

Dotación

4.2.3 CRITERIO INCUMPLIDO

Realiza el mantenimiento de los equipos biomédicos eléctricos o mecánicos, con sujeción a un programa de revisiones periódicas de carácter preventivo y calibración de equipos

- Al verificar los mantenimientos realizados a los diferentes equipos utilizados en las áreas auditadas, podemos concluir que no se esta cumpliendo al 100% con el cronograma de mantenimientos preventivos, esto de Enero a Mayo de 2019 Mantenimientos realizados por la empresa Biospital.
- De Mayo a Diciembre no se realizaron mantenimientos preventivos por que la Sub Red, estaba realizando contratacion con una nueva empresa de mantenimiento (Tecmed), la cual empezo labores en la zona rural en el mes de Enero 2020.
- En todas las sedes hacen falta guiás rápidas de manejo para algunos equipos.

4.3 ZONA URBANA

4.3.1 USS VISTA HERMOSA

4.3.1.1 ESTÁNDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.3.1.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución,



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Podemos evidenciar que en el mes de Diciembre 2019 se cuenta con registros de 5.256 medicamentos pendientes y en lo transcurrido del mes de Enero 2020 se tienen 8.430 medicamentos pendientes los cuales se han entregado en su gran mayoría fuera del rango para entrega de medicamentos pendientes.

Al momento de la auditoria no se cuenta con:

Losartan tbl Metoclopramida tbl Carbamacepina tbl Enalapril tbl Genfibrocilo tbl

4.3.2 USS CANDELARIA

4.3.2.1 ESTÁNDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.3.2.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Al realizar la auditoria se pudo ver que en el <u>mes de Diciembre 2019 se cuenta con registros de 22.732 medicamentos pendientes, de los cuales no se entregaron ni el 90%; en lo transcurrido del mes de Enero 2020 se tienen 14.559 medicamentos pendientes de los cuales no se ha entregado ninguno.</u>

Al momento de la auditoria no se cuenta con:

Losartan potásico x 50 mg
Genfibrocilo 600mg tableta
Metronidazol tabletas x 500mg
Metronidazol óvulos x 500mg
Enalapril maleato 20 mg
Enalapril maleato 5 mg tab
Amoxicilina 500 mg
Ranitidina 150 mg tab.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL	
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA	

Vitamina a 50.000 ui cap.

Alopurinol 300 mg tableta

Carbamazepina 200mg tableta

Hierro elemental 40 mg / 5 ml jarabe frasco x 120ml

Levonorgestrel 0.75 mg implante subdermico mebendazol susp oral 100mg-5ml fcox30ml

Medroxiprogesterona acetato 25 mg + estradiol cipionato 5 mg

Metoclopramida (clorhidrato) tableta 10mg de base

Noretisterona enantato 50mg + valerato estradiol 5mg sol in

4.3.3 USS USME

4.3.3.1 ESTÁNDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.3.3.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Al realizar la auditoria podemos evidenciar que en el mes de <u>Diciembre 2019 se</u> cuenta con registros de 577 medicamentos pendientes de los cuales no se entrego ninguno, en lo transcurrido del mes de Enero 2020 se tienen 2.295 medicamentos pendientes de los cuales no se ha entregado ninguno.

En el momento de la auditoria no se cuenta con:

Losartan potásico x 50 mg
Gemfibrozil 600mg tableta
Metronidazol tabletas x 500mg
Metronidazol óvulos x 500mg
Enalapril maleato 20 mg
Enalapril maleato 5 mg tab
Amoxicilina 500 mg
Ranitidina 150 mg tab.
Vitamina a 50.000 ui cap.

Hierro elemental 40 mg / 5 ml jarabe Hierro elemental 40 mg / 5 ml jarabe

4.3.4 USS MARICHUELA

4.3.4.1 ESTÁNDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.3.4.2 CRITERIO INCUMPLIDO



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Se pudo ver al realizar la auditoría que en el mes de <u>Diciembre 2019 se cuenta con registros de 3.228 medicamentos pendientes de los cuales no se entrego ninguno, en lo transcurrido del mes de Enero 2020 hay pendientes por entregar 5.824 medicamentos.</u>

En el momento de la auditoria no se cuenta con:

Losartan potásico x 50 mg Gemfibrozil 600mg tableta Metformina Amoxicilina 500 mg Loratadina tbl Levotiroxina tbl Furosemida tbl Ranitidina 150 mg tab. Esomeprazol tbl Cefalexina 500 mg

4.3.5 USS BETANIA

4.3.5.1 ESTANDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos

4.3.5.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Al realizar la auditoria podemos evidenciar que en el mes de <u>Diciembre 2019 se cuenta con registros de 6.705 medicamentos pendientes de los cuales se entregaron 229 medicamentos, en lo transcurrido del mes de Enero hay pendientes 14.589 de los cuales se han entregado 233 medicamentos.</u>

En el momento de la auditoria no se cuenta con:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Losartan potásico x 50 mg
Gemfibrozil 600mg tableta
Metformina
Amoxicilina 500 mg
Loratadina tbl
Levotiroxina tbl
Furosemida tbl
Ranitidina 150 mg tab.
Esomeprazol tbl
Cefalexina 500 mg

4.3.6 USS FLORA

4.3.6.1 ESTANDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.3.6.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Al realizar la auditoria podemos evidenciar que en el mes de <u>Diciembre 2019 se</u> <u>cuenta con registros de 1.134 medicamentos pendientes de los cuales se entregaron 502 medicamentos, en lo transcurrido del mes de Enero 2020 hay pendientes 1.227 de los cuales no se ha entregado ninguno.</u>

En el momento de la auditoria no se cuenta con:

Losartan potásico x 50 mg
Gemfibrozil 600mg tableta
Metformina
Amoxicilina 500 mg
Loratadina tbl
Levotiroxina tbl
Furosemida tbl
Ranitidina 150 mg tab.
Esomeprazol tbl
Cefalexina 500 mg



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

4.3.7 USS ABRAHAN LINCON

4.3.7.1 Estandar Incumplido

Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos

4.3.7.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

Al realizar la auditoria podemos evidenciar que en el mes de <u>Diciembre 2019 se</u> cuenta con registros de 1.018 medicamentos pendientes, en lo transcurrido del mes de Enero 2020 hay pendientes 120 medicamentos los cuales se han entregado en su gran mayoría fuera del rango para entrega de medicamentos pendientes.

En el momento de la auditoria no se cuenta con:

Metformina tbl Esomeprazol tbl Genfibrocilo tbl Amoxacilina tbl

4.4 ZONA RURAL

4.4.1 USS SAN JUAN DE SUMAPAZ, USS NASARET

4.4.1.1 ESTANDAR INCUMPLIDO (Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos)

4.4.1.2 CRITERIO INCUMPLIDO

Todo prestador tiene definidas y documentadas las especificaciones técnicas para la selección, adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, conservación, control de fechas de vencimiento, control de cadena de frio, distribución, dispensación, devolución, disposición final y seguimiento al uso de medicamentos, homeopáticos, fitoterapéuticos, productos biológicos, componentes anatómicos, dispositivos médicos.

No se cuenta con registros de medicamentos pendientes en lo transcurrido del mes de Enero.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Para el mes de <u>Diciembre en la USS Nasaret se registran 360 medicamentos</u> <u>pendientes de los cuales se entregaron 180 medicamentos</u>.

Para el mes de Diciembre en la USS San Juan no cuenta con registros de medicamentos pendientes

En el momento de la auditoria no se cuentan con:

Ácido folico tbl. Lovastatina tbl tiamina A tbl Hierro Tbl Ibuprofeno susp



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSION

La falta de medicamentos esenciales especialmente para pacientes con patologías crónicas genera ingresos por urgencias y reiteración en solicitud de citas de forma ambulatoria, ya que esto da lugar a complicación de sus enfermedades, aumentando el costo en todos sus aspectos.

Al no cumplir con el cronograma de mantenimientos preventivos corremos varios riesgos:

- **a.** Aumento del costo en realizar mantenimientos correctivos ya que generalmente se tienen que comprar piezas para reponer las que se han dañado o sencillamente hay que cambiar todo el equipo.
- **b.** Se corre el riesgo que los equipos utilizados se encuentren en mal estado haciendo reportes erróneos que comprometan la evolución de los pacientes.
- **c.** Realizar varios exámenes ya que los reportes pueden estar saliendo de forma errada aumentando el costo económico en mas pruebas o exámenes
- **d.** Ocasionar ingresos al servicio de urgencias o reiteradas citas de forma ambulatoria.

RECOMENDACION

- Implementar una estrategia que garantice la realización del 100% al cronograma de mantenimientos preventivos, cumpliendo así con la Resolución 3100 de 2019 en estándar dotación del servicio de Urgencias.
- Garantizar la disponibilidad permanente del 100% de los medicamentos utilizados en los servicios de consulta externa de la Sub Red.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

5. AUDITORIA MEDICA DE INDICADORES, HISTORIAS CLINICAS, INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIO DE CONSULTA MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA, ENFERMERÍA Y OPTOMETRÍA, AUDITORA PROCESO DE AGENDAMIENTO.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019
PARTICIPANTES	AUDITOR MEDICO – Dra. Martha Blanco
PARTICIPANTES	REVISOR FISCAL - Pedro Barreto

ALCANCE

Servicio de Consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría, Auditora Proceso de Agendamiento, prestados en la USS de Nazareth, San Juan, Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito. Abrahan Lincoln, Usme, Marichuela.

METODOLOGÍA

Se realizará auditoria documental y auditoria concurrente Servicio de consulta Médica General y Especializada, Odontología, Enfermería y Optometría, Auditora Proceso de Agendamiento, para lo cual se tendrá presente la Resolución 408 del 2018, Resolución 2003 del 2014, Resolución 256 del 2015.

Se realiza auditoria en las USS de Nazareth, San Juan, Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito. Abrahan lincon, Usme, Marichuela. encontrando:

5.1 INDICADORES DE GESTION

Se realizó solicitud de información de indicadores de la Resolución 408 del 2018, vía correo electrónico de los cuales se evidencian las fichas de los indicadores y fuentes de información.

En la información entregada por la Subred Sur se encuentra para el I Semestre, que la oportunidad de los indicadores de la Resolución 408 del 2018 se encuentran fuera del rango establecido, para el III Trimestre mitad del segundo semestre se evidencia en 3 días para Medicina General, Medicina Interna 9,5 días, en Gineco Obstetricia 6,5 días, Pediatría 6,6 días fuera del rango establecido; encontrando que la mayoría de especialidades están en el rango del tiempo esperado según lo establecido en la Resolución 408 del 2018, lo cual no es coherente con lo encontrado en la auditoria concurrente realizada porque se evidencio, que las agendas no se encuentran abiertas para la consulta de Medicina Interna, Neurología, Gastroenterología, Otorrino, Neumología, Cirugía Vascular y solo se encuentra disponibilidad y oportunidad en la agenda de Medicina General, Odontología General, Enfermería, Pediatría, Ginecología, Ortopedia en la Subred Sur.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.						
OPORTUNIDADES ESPECIALIDADES						
	REPORTADO PLAN DE GESTION GERENCIAL					
		I SEMESTRE			III TRIMESTRE	
ESPECIALIDAD	DIAS SOLICITUD	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD	DIAS SOLICITUD	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD
MEDICINA GENERAL	365594	103147	3.5	106501	36764	2.9
GINECOOBSTETRICIA	75847	10427	7.3	26762	4124	6.5
MEDICINA INTERNA	182771	10972	16.7	27008	2844	9.5
PEDIATRIA	65759	12205	5.4	33394	5074	6.6
PSIQUIATRIA (INDIVIDUAL)	17818	1582	11.3	12392	1536	8.1

5.2 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA

SUBRED INTEGRADA D OPORTUNIDADES ESPECIA			19		
		ILI-IBITE 30 BE 20			
CITAS DE CONTROL ESPECIALIDAD DIAS SOLICITUD CITAS ASIGNADAS OPORTUNIDAD					
ANESTESIA	4844	796	6.		
CARDIOLOGIA ADULTO	6581	701	9. 8.		
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	450	53 531			
CIRUGIA DE COLUMNA	8533 4607	655	16. 7.1		
CIRUGIA DE MAMA Y TUMORES TEJIDOS BLANDOS	2255	324	7.0		
CIRUGIA DE MANO CIRUGIA DE TORAX	625	324	6.1		
CIRUGIA GENERAL	25816	3496 3921	7.4		
CIRUGIA MAXILOFACIAL CIRUGIA PEDIATRICA	28512 4814	3321 467	10.3		
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA CIRUGIA VASCULAR	4894 22407	668 1248	7.3		
	22401 9003	1248	18.1		
DERMATOLOGIA ADULTO		133 593			
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	12594		21.		
ENDOCRINOLOGIA GASTROENTEROLOGIA ADULTO	21493 16007	540 1919	39.		
GERIATRIA GINECOLOGIA	857 1417	62 143	13.3		
GINECOLOGIA GINECOLOGIA ONCOLOGICA	264	143	5.		
INFECTOLOGIA ONCOLOGICA	204	176	5. 11.		
MEDICINA ALTERNATIVA	163049	9439	11.7		
	103043	1297	7.3		
MEDICINA FAMILIAR		303			
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION NEFROLOGIA ADULTO	4273 6441	840	14.		
		183	6.		
NEFROLOGIA PEDIATRICA	1220	956	5.3		
NEONATOLOGIA NEUMOLOGIA ADULTO	5520 13481	339	39.6		
NEUMOLOGIA ADOLTO NEUMOLOGIA PEDIATRICA	13401	73			
NEUROCIRUGIA	6069	549	0.0		
NEUROLOGIA	29341	1119	26.		
		535			
NEUROLOGIA PEDIATRICA NUTRICION Y DIETETICA	10762 17107	1684	20.		
OFTALMOLOGIA	76318	2172	35.		
ORTOPEDIA ADULTO		8165	12.		
ORTOPEDIA ADOLTO ORTOPEDIA PEDIATRICA	100889	43	12.0		
OTORRINOLARINGOLOGIA	401 44837	2076	21.		
	110423	12434	8.3		
PSICOLOGIA (INDIVIDUAL)	110423	704	2.		
TRABAJO SOCIAL (INDIVIDUAL)					
UROLOGIA ADULTO	1941	108	18.0		
Total general Fuente Informacion CIP	782285	60187	13.0		



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

De los indicadores enviados por la Subred Integrada, se puede evidenciar que la oportunidad para algunas subespecialidades se encuentran fuera de rangos como lo es para: Cirugía de mama y tumores tejidos blando (16), Cirugía Pediátrica(10), Dermatología adultos (12), Cirugía Vascular (18dias), Gastroenterología adultos (39 días) Neumología adultos (39 días), Neurología (26 días) Otorrinolaringología (21), Urología adultos (18), videnciandose que son las misma especilidades que tienen mayor porcentaje de cancelación.

En la información se reporta que el tiempo promedio de espera para asignación de cita por Odontología es de 2,9 dias encontrándose en el rango establecido.

CITAS DE CONTROL			
ESPECIALIDAD	DIAS SOLICITUD	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD
ODONTOLOGIA	382835	132928	2.8
Fuente Informacion CIP			

El control por enfermeria se encuentra en 4 dias

CITAS DE CONTROL			
ESPECIALIDAD	DIAS SOLICITUD	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD
ENFERMERIA	227520	54904	4.1
Fuente Informacion CIP			

5.3 CANCELACIÓN DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE % CITAS CANCELADAS CONSULTA EXTERNA AÑO 2019				
UNIDAD	% CITAS CANCELADAS	UNIDAD	% CITAS CANCELADAS	
ANESTESIA	7%	MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	15%	
CARDIOLOGIA ADULTO	15%	MEDICINA GENERAL	10%	
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	17%	MEDICINA GENERAL PRIORITARIA	7%	
CIRUGIA DE COLUMNA	10%	MEDICINA GENERAL PYP	9%	
CIRUGIA DE MAMA Y TUMORES TEJIDOS BLANDO	8%	MEDICINA INTERNA	21%	
CIRUGIA DE MANO	9%	NEFROLOGIA ADULTO	9%	
CIRUGIA DE TORAX	7%	NEFROLOGIA PEDIATRICA	11%	
CIRUGIA GENERAL	11%	NEONATOLOGIA	5%	
CIRUGIA MAXILOFACIAL	10%	NEUMOLOGIA ADULTO	30%	
CIRUGIA PEDIATRICA	14%	NEUMOLOGIA PEDIATRICA	13%	
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	7%	NEUROCIRUGIA	12%	
CIRUGIA VASCULAR	15%	NEUROLOGIA	23%	
DERMATOLOGIA ADULTO	20%	NEUROLOGIA PEDIATRICA	23%	
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	16%	NUTRICION Y DIETETICA	16%	
ENDOCRINOLOGIA	21%	OFTALMOLOGIA	17%	
ENFERMERIA	14%	ORTOPEDIA ADULTO	15%	
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	13%	ORTOPEDIA PEDIATRICA	10%	
GERIATRIA	7%	OTORRINOLARINGOLOGIA	23%	
GINECOLOGIA	6%	PEDIATRIA	9%	
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	6%	PSICOLOGIA (INDIVIDUAL)	12%	
GINECOOBSTETRICIA	14%	PSIQUIATRIA (INDIVIDUAL)	13%	
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	18%	TRABAJO SOCIAL (INDIVIDUAL)	4%	
MEDICINA ALTERNATIVA	11%	UROLOGIA ADULTO	19%	
MEDICINA FAMILIAR	14%			



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Tomando la informacion allegada de la Subred en relación al porcentaje de cancelacion de Consulta Externa del año 2019, se evidencia que la mayor cancelacion la tienen:

- Dermatologia adultos
- Endocrinologia
- Medicina Interna
- Neumologia Adulto
- Otorrinorangologia
- Neurologia Adulto y Pediatriaca
- Urologia adultos

Lo cual llama la atencion que corresponden a las especialidades en donde se evidencia mayor inoportunidad y agenda no disponible todo el tiempo, para lo cual es recomendable evaluar las causas de cancelacion de éstas si son internas o externas y plantear un plan de mejora debido a que son de las especialidades de mayor demanda.

CITAS CANCELADAS ENFERMERIA		CITAS CANCELADAS ODONTOLO	GIA
ESPECIALIDAD CITAS CANCELADAS		ESPECIALIDAD	CITAS CANCELADAS
ENFERMERIA	16721	ODONTOLOGIA	24847

Según información entregada con corte a Septiembre del 2019 se evidencia que la cancelación de citas de Odontología corresponde a un 18% y para el servicio de enfermería se evidencia que el porcentaje de cancelación corresponde al 30%.

5.4 HISTORIAS CLINICAS DE LOS SERVICIO EN CONSULTA EXTERNA

La Historia Clínica es manejada en el sistema Integral, quedando todos los datos consignados en esta; existe un documento en físico el cual será utilizado en caso de contingencia y posteriormente éste será archivado en la Historia Clínica en físico según procedimiento manejo de historias clínicas GI-GDO-PR-06 v5.

En el área Rural, es importante resaltar que son Unidades que cuentan con una infraestructura adecuada y organizada, el manejo de la Historia Clínica en Medicina, Enfermería y Odontología se realiza en el sistema Dinámica, pero debido a que no existe la conectividad adecuada y que se realizan actividades extramurales se hace necesario el formato de Historia Clínica en físico, del cual posteriormente se realiza la transcripción en el Sistema Dinámica. Se aclara que debido a que el sistema es un poco lento por no contar con una adecuada fluidez del internet se realiza formulación manual y posteriormente se está realizando el carque.

En el rea Rural (Nazareth y San Juan) se evidencia que se realiza la toma de muestras de laboratorio, orden que es impresa por el auxiliar que toma la



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

muestra para posteriormente ser remitida a Tunal para su respectivo procesamiento y cargue en el sistema de Compronet, procedimiento que demora aproximadamente 3 días, el cual queda en el aplicativo del laboratorio para la impresión de estos para que el usuario pase a consulta por Medicina General y dar continuidad a su tratamiento.

En el área Rural se manejan formatos en físico:

- Consentimiento Informado (Toma de VIH, Citología)
- Consentimiento informado en odontología
- Recomendaciones posquirúrgicas en Odontología
- Desistimiento de traslado a otra unidad

Para las jornadas extramurales de Medicina, Odontología y Enfermería el registro de Historia Clínica se maneja en físico y se realiza un Stock de medicamentos los cuales serán cruzados y descargados al terminar la jornada.

5.5 INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS

- Se realizan procedimientos, disponibilidad del proceso de esterilización de acuerdo con el instrumental, dispositivos que utilicen y tratamiento que realicen.
- Se realizan procedimientos en el area de Odontología y en Consulta Externa y se cuenta con proceso de esterilización del instrumental de odontología.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

- Se recibe ficha de indicadores de la Resolución 408 del 2018. En donde se evidencia que el resultado reportado por la ESE, se encuentra en el Estándar establecido con la Resolución 408 del 2018, al realizar las visitas concurrentes se observa la no disponibilidad de agenda permanente, lo cual no soporta el resultado del indicador de Medicina Interna.
- No se evidencia identificación de las consultas si corresponden a control o a consulta por primera vez.
- En la información de cancelación de cirugías no tiene fuentes de información, causales de estas y si se reasignaron o no.
- La ESE allega información de oportunidad de las diferentes especialidades en donde se evidencia que la mayor inoportunidad corresponde al porcentaje alto de cancelación como son Dermatologia adultos, Endocrinologia, Medicina Interna, Neumologia Adulto, Otorrinorangologia, Neurologia Adulto y Pediatrica y Urologia Adultos.
- Al realizar las visitas concurrentes se evidencia que los profesionales desconocen los resultados de sus indicadores.
- Se evidencia conocimiento de manejo de Historia Clínica en físico en el área urbana y rural
- No existe interfaz entre el reporte de laboratorios clínicos e imágenes diagnósticas con Dinámica Gerencial.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

RECOMENDACIONES

- La entrega de la información oportuna, completa e identificada según las solicitudes realizadas por Revisoría Fiscal.
- Identificar las consultas de primera vez para la construcción de los indicadores.
- Realizar la interfaz entre Dinámica Gerencial y los aplicativos de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.
- Clasificación de las causas de cancelación de Cirugía, para así realizar un plan de contingencia y aprovechar el recurso humano debido a que las especialidades de mayor cancelación son las que generan mayor inoportunidad según información allegada por la Subred.
- Evaluar la posibilidad de mejorar la conexión de internet en el área rural.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

6. AUDITORIA ASISTENCIAL SISTEMA UNICO DE HABILITACION (SUH).



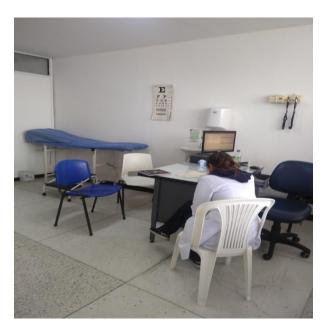
CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

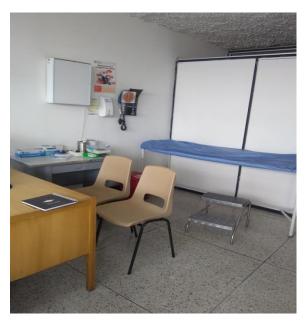
PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019
DARTICIDANTES	AUDITOR ASISTENCIAL: Dra. Edith Ramírez
PARTICIPANTES	REVISOR FISCAL - Pedro Barreto

6.1 INFRAESTRUCTURA

6.1.1 HALLAZGOS

- Los consultorios para examen físico no cumplen con el ambiente mínimo de 10 metros exigido por la Normatividad vigente (Resolución 3100 de 2019), aumentando su incumplimiento.
- Las áreas no están separadas entre si por barrera física o móvil aumentando el incumplimiento Normativo (Resolución 3100 de 2019).











CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

 Dilataciones en las escaleras, las cuales no están selladas para ofrecer continuidad en la superficie de material antideslizante y un correcto proceso de lavado y desinfección, aumentando el incumplimiento normativo (resolución 3100 de 2019).



 Los techos no son impermeables, lavables y de fácil limpieza, aumentando el incumplimiento normativo de la resolución vigente (Resolución 3100 de 2019).





6.1.2 ORTUNIDAD DE MEJORA

La Revisoría Fiscal recomienda a la Administración de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, realizar un diagnóstico y planteamiento de unas



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

estrategias que permitan que el proceso de infraestructura aumente el porcentaje de cumplimiento con mejora y adecuación para así elevar la calidad en la prestación de los servicios de salud.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

- En las visitas realizadas a las diferentes USS donde se tiene habilitado el servicio de consulta externa, predomina el incumplimiento en el estándar de infraestructura de la Resolución 3100 de 2019.
- Realizar un diagnostico por parte del área de arquitectura y mantenimiento sobre el cumplimiento de los estándares de habilitación de la Resolución 3100 de 2019, ya que se evidencia incumplimiento.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

7. AUDITORIA SERVICIOS AMBULATORIOS



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019
PARTICIPANTES	AUDITOR MEDICO – Dr. Gabriel Alexander Ramirez Gómez
PARTICIPANTES	REVISOR FISCAL - Pedro Barreto

INTRODUCCION

La auditoría de Servicios Ambulatorios es una herramienta técnica y operativa que describe los procesos, procedimientos y requisitos que debe cumplir la entidad como medida de cumplimiento a los usuarios, identificando sus necesidades como medida de control de la atención en salud, y como proceso encaminado al control de las enfermedades más frecuentes de la población.

OBJETIVO DE LA EVALUACION

El objetivo de la evaluación de los Servicios Ambulatorios es soportar legal y técnicamente todos los instrumentos pertinentes al proceso auditado, verificando la aplicación e implementación indicada por la administración, de acuerdo a la normatividad vigente, realizándolo de una manera integral, en pro de evaluar el grado de comprensión y aceptación de los procedimientos y su cumplimiento por parte del personal que interviene en ellos.

Por tanto se considera auditar el conjunto de procesos interrelacionados, en donde intervienen todos los servidores de la entidad como responsables del control en el ejercicio de sus actividades, buscando garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales; a su vez, se busca identificar la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, con sus respectivas correcciones, de manera oportuna, en aras de identificar las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.

Así mismo, verificar los lineamientos, políticas y procedimientos requeridos para la gestión de los servicios ambulatorios con el fin de hacer seguimiento del proceso institucional, que asegure que los servicios y bienes de salud presentados por las IPS estén acorde con lo establecido en el marco contractual, las políticas de la ips, y los requisitos previstos por la norma.

ALCANCE

Verificación del proceso de Servicios Ambulatorios a partir de la auditoria de campo y los soportes documentales aportados por la institución.

CRITERIOS



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Constitución política de Colombia, Ley 100 de 1993, ley 112, ley 1438, Resolución 3374, Resolución 0425, Resolución 769, Resolución 4003, Resolución 4505, Resolución 2003, acuerdo 117.

METODOLOGIA

Las actividades y metodología desarrollada para llevar a cabo la auditoria se relacionan con:

- Solicitud de información del proceso auditado a la Subred Sur
- Realización de visitas en campo para la verificación de los procesos: Unidad Tunal, Unidad Vista Hermosa, Unidad de la Candelaria, Unidad Abraham Lincoln.
- Hallazgos
- Conclusiones

HALLAZGOS

7.1 AGENDAMIENTO

Se evidencia en la auditoria de campo que existe un manual de agendamiento, cancelación y reagendamiento de citas, el cual va dirigido a la población usuaria; los responsables de este proceso establecen canales de comunicación, tiempos de respuesta y puntos de control, evidenciando como punto de inicio para asignación de citas a cualquier especialidad en el Call Center. Se anexa foto de procedimiento de asignación, reprogramación y cancelación de citas.



7.1.1 EN LA AUDITORIA DE CAMPO SE VERIFICA DE MANERA TRASVERSAL



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

7.1.1.1 VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO DE MANERA CONCURRENTE:

Se verifica el proceso el cual inicia por medio del Call Center, quienes presentan la asignación a cada usuarios según la especialidad solicitada, posterior se genera en el sistema la creación de la cita para acudir por parte del usuario en la fecha estipulada.

En el USS Tunal se tiene dispuesta a manera de control una herramienta para la asignación de citas, la cual es utilizada como medida de apoyo en caso de cancelación de citas de último momento, con el control semanal de las agendas médicas, de Enfermería y Odontología, lo que permite que puedan hacerse movimientos oportunos para reasignación de citas basado en su cuadro de control de mando.

	SUBRED INTEGRADA D CITAS DISPONIBLES 17						
Suma de No cita	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	17/01/2020	18/01/2020	19/01/2020	20/01/2020	21/01/2020	22/01/2020	Total genera
USS BETANIA	3	6	8	33	28	120	198
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	1	1		4	2	3	11
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA				2	1		3
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD					12	64	76
MEDICINA GENERAL OTROS PAGADORES				16			16
MEDICINA GENERAL P Y D				3	3	3	9
MEDICINA GENERAL PRIORITARIAS		5	8	7	8	7	35
MEDICINA INTERNA						17	17
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)				1		1	2
ODONTOLOGIA GENERAL (OTROS PAGADORES)	1						1
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL	1				1	2	4
ODONTOLOGIA PYD					1		1
PEDIATRIA						23	23
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	24	8		105	198	217	552
CIRUGIA GENERAL	7			15	11		33
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	5	3		3	6	6	23
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	4	3		2	3	2	14
HIGIENE ORAL (Capital Salud)	1						1
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD				46	56	65	167
MEDICINA GENERAL P Y D					1		1
MEDICINA GENERAL PRIORITARIAS				3	3	3	9
MEDICINA INTERNA					20	48	68
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)		1			10	9	20
ODONTOLOGIA GENERAL (OTROS PAGADORES)	2						2
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL	3			5	5	5	18
ODONTOLOGIA PYD	2	1		5	7	10	25
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA					42	24	66
PEDIATRIA				26	34	42	102
TERAPIA RESPIRATORIA						3	3
USS CANDELARIA I	21	33	33	18	36	36	177
MEDICINA GENERAL PRIORITARIAS	21	33	33	18	36	36	177
USS DANUBIO AZUL	3			2	3	29	37
HIGIENE ORAL (Capital Salud)	2			1	2	3	8
HIGIENE ORAL (OTROS PAGADORES)	1						1
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD				1	1	25	27
ODONTOLOGIA PYD						1	1



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

USS ISMAEL PERDOMO	8	27	55	106	74	270
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	6	1	2	3	2	14
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA					2	2
HIGIENE ORAL (Capital Salud)		18	19	27	27	91
MEDICINA FAMILIAR	1	2	27	27		57
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD			3	38	36	77
MEDICINA GENERAL P Y D				2	2	4
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)	1	2	1	3	2	9
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL			1	2	1	4
ODONTOLOGIA PYD		4	2	4	2	12
USS JERUSALEN	2		29	12	28	71
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	2		4	4	2	12
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD			24	7	24	55
MEDICINA GENERAL P Y D			1	1	2	4
USS LA ESTRELLA	1		2	13	13	29
PSIQUIATRIA	1		2	13	13	29
USS LA FLORA			11		11	22
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR			2		2	4
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD			1		1	2
MEDICINA GENERAL P Y D			1		1	2
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)			2		2	4
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL			3		3	6
ODONTOLOGIA PYD			2		2	4
USS LA REFORMA	3		35	14	38	90
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR			3	4	3	10
HIGIENE ORAL (OTROS PAGADORES)	1					1
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD				3	28	31
MEDICINA GENERAL OTROS PAGADORES			26			26
MEDICINA GENERAL P Y D				1	1	2
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)			1	1	1	3
ODONTOLOGIA GENERAL (OTROS PAGADORES)	1					1
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL			3	3	3	9
ODONTOLOGIA PYD	1		2	2	2	7
USS LORENZO ALCANTUZ	1		2	17	33	53
MEDICINA GENERAL CAPITAL SALUD				10	25	35
ODONTOLOGIA GENERAL (CAPITAL SALUD)				2	3	5
ODONTOLOGIA PREFERENCIAL	1		2	3	3	9
ODONTOLOGIA PYD				2	2	4

En la gráfica presentada se evidencia el control de cada Institución con las agendas asignadas semanalmente para cada especialidad, lo que permite llevar el control de las mismas y a su vez, reasignar citas de manera oportuna en caso de cancelación; sumado a esta estrategia, desde la Dirección de Servicios Ambulatorios se lleva el control de las citas pendientes por agendar para cada especialidad, lo que permite llevar la trazabilidad del control por usuario y especialidad y de la misma manera control para asignación de citas según tiempo y especialidad.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

900958		WIND DE 3	ERVICIOS DE SALUD SU	K LiJiLi		Fecha Actual : lunes, 20 enero Página	
			LISTADO DE CITAS	EN ESPI	ERA		
Estado	Dias Espe	ra Doc Paciente	Nombre Paciente	Teléfono	Fecha Cita	Medico Cita	Observaciones
Especialidad Medi		'	CARDIOLOGIA				
En_Espera	6	3071321	VICTOR MANUEL ROA CASTRO	3173505888			cardiiologia controlorden 23 diciembre 2019abraham autorizacion 23 diciembre 2019numero 19575g1907597416la señora olga se comunica 3173505888
En_Espera	6	23628597	ANA MERCEDES RUIZ DE MENDOZA	7283791			
En_Espera	2	51911110	EDY LEZAMA	3208990724			USUARIO SE COMUNICA PARA ASIGNAR CITA:ESPECIALIDAD QUE DICE LA ORDEN:CARDIOLOGIA CONTROL DONDE LE ENTREGARON LA ORDEN:TUNAL OBSERVACIONES:NO NOMBRE DEL MEDICO:PINZON ZABALETA ALFONSO RAMON FECHA DE LA ORDEN:19/11/2019SUB RED:SUR SE VERIFICA Y NO HAY DISPONIBILIDAD DE AGENDA,YA QUE ES CONTROL NO SE PUEDE ASIGNAR EN OTRA SUB RED.
En_Espera	2	19285562	ALIRIO GIRALDO MEJIA	7922176- 3112415162	Total Ci Total Citas Es	tas Medico :4 specialidad :4	Se comunica señor@ Martha hija del paciente solicitando itia para la especialidad Cardiologia. No se agenda cita porqué no hay agenda disponible, se deja en lista de espera
Especialidad Medi			CARDIOLOGIA PEDIATRICA				
En_Espera	7	1022952190	LEIVER SANTIAGO GARAVITO CELY	3114488201			
En_Espera	6	1032939256	JUAN DAVID ALDANA MENESES	3209802334			PACIENTE POR CAPITAL PARA CITA DE CARDIOLOGIA PEDRIATRICA
En_Espera	5	1013128700	MIGUEL ANGEL SIERRA GARCIA	8039241 - 3004214301			

Estado	Dias Esp	era Doc Pacient	e Nombre Paciente	Teléfono	Fecha Cita	Medico Cita	Observaciones
En_Espera	0	1033772040	ANTONIO DAVID CHAVES CAPERA	3214013285			SRA SOL MARIA CAPERA CITA CIRUGIA PEDIATRIA ORDEN SAN BENITO DRA GARCIA GONZALEZ CAROLINA FECHA 18/01/2020 NO HAY AGENDA DISPONIBLE SE DEJA EN LISTA ESPERA CEL 3214013285
					Total Citas	Medico :1	
					Total Citas Espec	cialidad :1	
Especialida Med			CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOI	LOGIA			
En_Espera	6	20390178	DORA ISABEL MELO VARGAS	3214046032			cirugia vascular1 vezorden 09 enero 2020la floramed karen tatiana leon
En_Espera	6	436886	PEDRO NEL PAEZ	3122006780			SE COMUNICA: JANETH fecha de orden: 18/11/2019Emitida en: TUNALcita: CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIAcups:890340control en resultados
En_Espera	6	20327211	ANELDA ACERO	7690206			
En_Espera	3	51818361	NATIVTDAD DEL CRISTO CARDOZO CARDOZO	3621300			orden medica 13-01-2020
En_Espera	2	52294709	SONIA YASMIN AGUDELO PUERTAS	3002230348			nombre: SONIAdoc: 52294709cel: 3004019917cit de:cx vascular-1 vezunidad:abraham linconfecha:16-01-2020medico:dr.rafael sinuco- m.general
En_Espera	2	39639806	MARIA CONCEPCION MORA VACA	3114745011			sra claudia solicita cx vascular 1 vez se actualiza datos entrega de orden medica uss: betaria /medico loremar de los angeles /fecha: 11/01/2020/especialidad:/ medico general/observaciones medica:// Solicitud de Cita No Agendada - Agenda en Actualizacion - SUR - CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOL se valido en las otras subredes y no había agenda
En_Espera	2	19242044	JOSE BERNARDO TORRES	3145301541			se deja en espera por orden de cirugia vascular
					Total Citas	Medico :7	
Med		13660	CELIS MELGAREJO LUIS EDUA				
En_Espera	7	17290173	JESUS ALBERTO BUSTOS BOCANEGRA	3202052400	Total Citas	Madian .	CIRUGIA VASCULAR - 10 ENERO 2020.
					Total Citas Espec	cialidad :8	
Especialida	d 200		DERMATOLOGIA				

7.2 RECURSO HUMANO



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Los Servicios Ambulatorios se encuentran centralizados en el USS del Tunal, con oportunidad de citas para la mayoría de las especialidades a 1 semana con algunas excepciones; se evidencio que la agenda más larga es de la especialidad de urología a 27 días, ya que esta especialidad solo asiste al USS de Tunal 3 veces por mes, y dentro del recurso humano de especialidades de servicios ambulatorios no se evidencio la prestación de servicios de optometría.

7.3 INDICADORES DE OPORTUNIDAD

Desde la dirección del proceso y el personal operativo de agendamiento no conoce los indicadores de oportunidad de su desempeño, sin embargo dentro de la información documental enviada por parte de la Subred, se evidencia que se manejan 7 indicadores de oportunidad, medibles para cada una de las especialidades ofertadas como se relaciona a continuación:

1. El número total de citas asignadas	2. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita.	de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el	4. Tiempo promedio de espera, según fecha en que se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).	5. Tiempo promedio de espera, según fecha para la cual se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada (3.3	cuenta I utilizado el promedi espera, deberá cuantifio número y máx días de para la asignad durante anterior cuantifio discrimi por ti especial	car el mínimo de e espera as citas as el mes a la cación, nado po de	Número de horas- especialista, contratadas o disponibles para cada especialidad en el mes anterior a la cuantificación	
---	--	---	--	---	---	--	---	--

Pese a esta información, no se estableció la manera de control y ejecución de los mismos, ya que el personal del proceso no los conoce, de manera general los colaboradores indico que este tipo de indicadores los realizaba el Call Center pero que nunca los socializaban.

7.4 PROCESOS DE AUDITORIA



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

No existen auditorias específicas como medida de control en el proceso de Servicios Ambulatorios, sin embargo se evidencio que se tiene instaurado como medida de control, seguimiento a la productividad de cada uno de los trabajadores de la institución, en relación al agendamiento y reagendamiento por ventanilla, en aras de dar mayor cumplimento al proceso.

7.5 PLANES DE MEJORAMIENTO

No se dieron a conocer ningún tipo de planes de mejoramiento, ya que el personal propio del proceso indico que no se hacían ni se conocían dentro del mismo, sin embargo, dentro de la información suministrada por la Subred, se cuenta con un protocolo de planes de mejoramiento a nivel general que describe los pasos específicos de los planes con sus respectivos responsables, pero el cual no está discriminado para el área objeto de la auditoria.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

- En la auditoría de campo se observaron estrategias metódicas para la optimización de las agendas de las especialidades, en aras de dar mejor oportunidad de citas a los usuarios de la Subred.
- Existe documentado el proceso de Servicios Ambulatorios evidenciado en la información suministrada por parte de la Subred, sin embargo los procesos y procedimientos no se encuentran socializados en su totalidad, lo que no permite el alcance integral de la prestación del servicio por parte de todos los colaboradores del proceso.
- Basado en la información suministrada, el proceso de Servicios Ambulatorios cuenta con buen sistema de información, sin embargo no se pudo verificar que lo descrito en la documentación del procedimiento fuera lo ejecutado en la descripción del mismo, ya que por parte del personal no había conocimiento de este tipo de información.
- No existen auditorías del proceso.
- No se pudo determinar cuál es el proceso de planes de mejora del proceso.
- No hay ejecución de los indicadores enviados por la Subred, en aras de seguimiento, control y acciones de mejora frente al proceso.

RECOMENDACIONES

- Realizar procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos, procurando su simplificación y actualización de manera permanente.
- Hacer socialización de todos los análisis, indicadores y acciones de mejora del proceso con todo el personal, en aras de una mejora continua.
- Determinar metodología, programación y ejecución de auditorías propia del proceso, en aras de la mejora continua.

OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Bogotá, D.C., 14 de Febrero de 2020

OC-088-2020

Doctora CLAUDIA HELENA PRIETO VANEGAS Gerente Subred Integrada De Servicios De Salud Sur

Asunto: Observaciones Informe De Revisoría Fiscal Auditoria Integral De Servicios Ambulatorios, Consulta Medicina General Y Especializada, Odontología, Enfermería Y Optometría Enero 2020

Cordial Saludo. Por medio de la presente me permito informar Luego de realizar la revisión del Informe De Revisoría Fiscal Auditoria Integral De Servicios Ambulatorios, Consulta Medicina General Y Especializada, Odontología, Enfermería Y Optometría Enero 2020 me permito realizar la siguiente observación en relación al punto 7.4 procesos de Auditoria de los Servicios ambulatorios, y lo registrado en las conclusiones y recomendaciones.

7. AUDITORIA SERVICIOS AMBULATORIOS

7.4 Procesos de Auditoria

"No existen auditorias específicas como medida de control en el proceso de Servicios Ambulatorios, sin embargo se evidencio que se tiene instaurado como medida de control, seguimiento a la productividad de cada uno de los trabajadores de la institución, en relación al agendamiento y reagendamiento por ventanilla, en aras de dar mayor cumplimento al proceso."

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, para la vigencia 2019 dentro de Programa de Auditoria del Mejoramiento Continuo (PAMEC), tiene contemplada el desarrollo de auditorías que monitoriza y evalúa la adherencia a Guías, Protocolos y/o procedimientos de forma trasversal a todos los procesos y servicios. Desde la Oficina de Calidad, con el fin de cerrar la brecha entre la calidad observada y la calidad esperada, y fortalecer el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, se cuenta con el Plan de Auditoria, que para la vigencia 2019 proyecto la ejecución de 43 auditoria, con un cumplimiento de

arrera 20 No. 478 - 35 Su subredsur.gov.co









CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



ejecución del 100%; en el Plan se encuentran incluidas la realización de las siguientes Auditorias que aplican a los servicios ambulatorios, ejecutadas al 100% de acuerdo a la periodicidad establecida. (Anexo 1. Seguimiento Plan de Auditorias)

- 1. Auditoria Control Prenatal
- 2. Auditoria De La Calidad Del Registro En Historia Clínica De Salud Oral
- 3. Adherencia A Guías De Practica Clínica De Caries
- Adherencia A Guías De Practica Clínica De Gingivitis Y Enfermedad Periodontal
- 5. Adherencia A Guías De Practica Clínica De Enfermedad Pulpar Y Periapical
- 6. Adherencia A Guía De Sífilis Gestacional.
- 7. Adherencia A Guías De Practica Clínica Hipertensión Arterial En El Adulto. .
- Adherencia Guía Detección Temprana De Alteraciones Del Crecimiento Y Desarrollo
- 9. Adherencia A Las Actividades Del Programa De Citología Cervico Uterina
- 10. Adherencia A Las Actividades Del Programa De Planificación Familiar
- 11. Adherencia A La Asesoría De VIH

Es importante resaltar que durante la vigencia 2019 dentro del plan de auditoria se logró ampliar y extender a los diferentes servicios y direcciones el número de guías y /o protocolos a evaluar, lo cual evidencia el enfoque en acreditación y el compromiso con la mejora continua institucional.

Cordialmente:

GLORIA AMANDA SALINAS PIRAJAN

Jefe Oficina de Calidad

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE

cc Jesús David Velásquez-Apoyo Administrativo Gerencia

Adjunto Un (1) CD.

FUNCIONARIO/CONTRATIST	NOMBRE	CARGO	SEDE	REO	FIE	tua	١
Proyectado por:	MARTHA JANNETH GONZALEZ HERNANDEZ	MEDICO	1 12	Subred integrada de Senricios de Salud Sur	D	C	1
Revisado por;	GLORIA AMANDA SALINAS PIRAJÁN	JEFE OFICINA DE CALIDAD		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur		1	
Aprobado por:	GLORIA AMANDA SALINAS PIRAJĀN	JEFE OFICINA DE CALIDAD		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	1		7
				A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH		-	7

Carrera 20 No. 47B - 35 St Commutador, 7300000 www.subredsur.gov.co

Código Postal: 110621







RESPUESTA DE LA REVISORÍA FISCAL



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

En el proceso de auditoría concurrente se verifico el tipo de auditorías realizadas en la Subred, la referencia del punto mencionado se refiere específicamente al control y los seguimientos que realiza la institución al proceso de agendamiento y reagendamiento de citas en los servicios ambulatorios, ya que según referencia del líder del proceso, se encuentra tercerizado y no existe ningún tipo de auditoría conocido por ella en ese proceso de agendamiento, como fue mencionado en el informe tienen diferentes mecanismos a realizar en aras de poder dar cumplimiento a las agendas planeadas y de la misma manera cuentan con un plan de contingencia en los casos de no asistencia a las citas o cancelación de las mismas.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

8. AUDITORIA AMBIENTAL



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019	
PARTICIPANTES	AUDITOR AMBIENTAL – Ing. Carmen Luisa Reyes Peña REVISOR FISCAL - Pedro Barreto	

NORMATIVIDAD APLICADA

- Resolución 1164 de 2002
- Resolución 242 de 2014

REVISIÓN DE EVIDENCIAS

Lo correspondiente al mes de Enero, se realizó un amplio recorrido por las unidades de la Subred Sur, como son U.S.S. Usme, U.S.S. Lorenzo Alcantuz, U.S.S. Yomasa, C.A.P.S. Betania, C.A.P.S. Marichuela, U.S.S. San Juan, U.S.S. Nazareth, U.S.S. Ecoterapia, U.S.S. Destino, U.S.S. Vista Hermosa, U.S.S. Casa de Teja, C.A.P.S. Candelaria, U.S.S. Sierra Morena, U.S.S. San Isidro, U.S.S. Ismael Perdomo, U.S.S. Isla del Sol, U.S.S. Abrham Lincon, C.A.P.S Meissen, C.A.P.S Tunal, realizando la verificación del cumplimiento de los estándares establecidos en la normatividad ambiental vigente, como los dados por la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur, como son, segregación en la fuente, buenas prácticas, orden y aseo, adherencia a los programas del PIGA, de demás aspectos relevantes que puedan afectar la gestión ambiental, de las diferentes unidades de servicio donde se presta el servicio de consulta externa y odontología, enfermería y vacunación, estando esto ligado al bienestar tanto del personal asistencial, de servicios generales, del personal que integra la subred para la prestación del servicio, de los pacientes y en general de la comunidad.

8.1 SEGREGACIÓN EN LA FUENTE

Se observaron incorrectas prácticas de segregación de residuos como residuos de biosanitarios en caneca verde, reciclables en caneca verde para residuos ordinarios, entre otros, incumpliendo lo establecido en la Resolución 1164 de 2002. Artículo 7.2.3. segregación en la fuente.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Ilustración 1 Algodón en caneca verde, U.S.S. Usme.



Ilustración 2 Algodón en caneca verde, U.S.S. Usme.



Ilustración 3. Reciclable en caneca verde, U.S.S. Marichuela



Ilustración 4 Algodón en caneca verde, U.S.S. Vista Hermosa



Ilustración 5. biosanitario en caneca verde, Meissen.



Ilustración 6. biosanitario en caneca verde, Tunal.

De igual manera se observaron prácticas de incorrecta segregación en residuos de cortopunzantes en guardianes y galones, agujas re-enfundadas, restos de residuos químicos en biosaniarios y viceversa, incumpliendo lo establecido en la Resolución 1164 de 2002. Artículo 7.2.3. segregación en la fuente.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Ilustración 7. Ampolleta en biosanitario, U.S.S. Usme. químicos, U.S.S. Usme.

Ilustración 8. Biosanitario en



Ilustración 9. Aguja re-enfundada, U.S.S. San Juan. químicos, Tunal.



Ilustración 10. Biosanitario en

8.2 CANECAS SIN BOLSA

Se observaron recipientes para segregación de residuos sin las bolsas respectivas, siendo una mala práctica por parte del personal encargado de realizar la ruta sanitaria e incumpliendo lo establecido en la Resolución 1164 de 2002.



U.S.S. Isla del Sol





Ilustración 12. Caneca gris sin bolsa,



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Ilustración 13. Caneca roja sin bolsa, U.S.S. Sierra Morena

8.3 RECIPIENTE PARA CORTOPUNZANTES MAL MARCADOS O VENCIDOS

Durante el recorrido por las diferentes unidades de servicio, se observaron recipientes para cortopunzantes vencidos o con incorrecta marcación, incumpliendo los protocolos de la subred, la resolución 1164 de 2002, y generando un riesgo de generar enfermedades intrahospitalarias, siendo estos residuos con contenido de microorganismos potencialmente infecciosos.

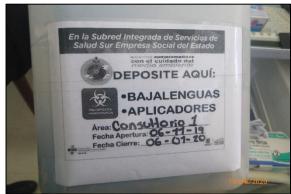


Ilustración 14. Galón para biosanitarios vencido vencido, U.S.S. Yomasa U.S.S. Lorenzo Alcantuz



Ilustración 15. Galón para químicos



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

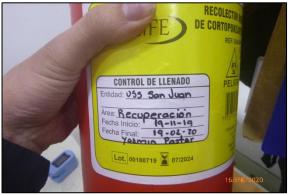




Ilustración 16. Guardian marcado a 3 meses, U.S.S. San Juan en servicio, U.S.S. San Juan.

Ilustración 17. Guardián sin marcar

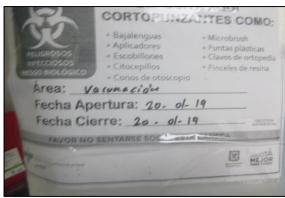




Ilustración 18. Galón mal marcado, U.S.S. San Isidro Abraham Lincon

Ilustración 19. Guardián a 3 meses,

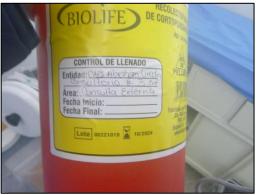


Ilustración 20. Guardián sin marcar en servicio, Abraham Lincoln.

8.4 MALAS PRÁCTICAS

Durante la revisión a las diferentes unidades de salud, se evidenciaron prácticas incorrectas, como la incorrecta segregación de cortopunzantes, lo cual puede generar accidentes al personal que manipula los residuos.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Ilustración 21. Jeringa por fuera de guardián, CAPS Candelaria II



Ilustración 22. Jeringa por fuera de guardián, **U.S.S. Isla del Sol.**

CONCLUSIONES

Durante los recorridos realizados a las diferentes unidades de salud de la Subred, se observaron evidencias de prácticas incorrectas que conllevan a incumplimientos normativos, siendo estos evidenciados en auditorías anteriores, como es la segregación en la fuente y diferentes prácticas de manejo de recipientes para cortopunzantes, se observan capacitaciones continuas a los servicios en los diferentes turnos, estos con respectivas evaluaciones, se reitera la necesidad de la implementación de alternativas para conseguir que el personal se adhiera a los protocolos y lineamientos dados por las diferentes áreas.

RECOMENDACION

Solicitar apoyo al área de comunicaciones para la implementación de ayudas visuales en diferentes lugares de las unidades de servicios, para que el personal como pacientes y acompañantes puedan ver con mayor facilidad las indicaciones para la segregación de residuos, de esta manera evitar incorrectas prácticas en el momento de clasificar los residuos.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL	
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA	

9. AUDITORIA FINANCIERA



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PLAN DE AUDITORIA	AUDITORIA INTEGRAL CONTRATO 058-2019		
PARTICIPANTES	AUDITORIA FINANCIERA Y CONTABLE- Yeimy Montilla/ Viviana Cubillos		
	REVISOR FISCAL - Pedro Barreto		

9.1 CONSULTA MEDICINA GENERAL

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

CONSULTA MEDICINA GENERAL ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	1.509.712	1.385.498	124.214	9%
INSUMOS HOSPITALARIOS	348.621	372.171	- 23.550	-6%
GASTOS GENERALES	182.539	242.623	- 60.084	-25%
COSTOS INDIRECTOS	1.339.901	897.845	442.056	49%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	3.380.773	2.898.137	482.636	17%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta en el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	1.509.712	45%
INSUMOS HOSPITALARIOS	348.621	10%
GASTOS GENERALES	182.539	5%
COSTOS INDIRECTOS	1.339.901	40%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	3.380.773	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	1.385.498	48%
INSUMOS HOSPITALARIOS	372.171	13%
GASTOS GENERALES	242.623	8%
COSTOS INDIRECTOS	897.845	31%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	2.898.137	100%



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

El Servicio de Consulta Medicina General a Septiembre 30 de 2019 muestra una incidencia de los costos Indirectos que presentaron un incremento de 49%, los gastos de personal presentaron un incremento de 9%, mientras los Gastos Generales y los insumos médicos presentaron una reducción del 25% y 6% respectivamente frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los de Personal con un 45% del total de los gastos donde el personal de planta tiene la mayor participación, otro factor que afecta son los costos Indirectos con un 40% del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 85% del total de costos y gastos.

Se aclara que los Costos Indirectos hacen referencia a todos aquellos gastos que no son directamente imputables a los servicios médicos que presta la Subred Sur; dentro de ellos se encuentran incluidos el Apoyo Asistencial (hace referencia al apoyo en las actividades de atención al usuario), Apoyo Funcional (se refiere a los programas de atención domiciliaria, etc.) y el Direccionamiento Misional y Estratégico (corresponde a la carga Administrativa que influye en cada uno de los servicios como Planeación, mercadeo, Revisoría Fiscal, Etc.).

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron un aumento del 17% es decir \$ 482.636 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que se incrementaron en un 139% es decir en \$2.401.419 miles de pesos lo que es justificable teniendo en cuenta el incremento de los gastos para el periodo.

9.1.1 SOSTENIBILIDAD

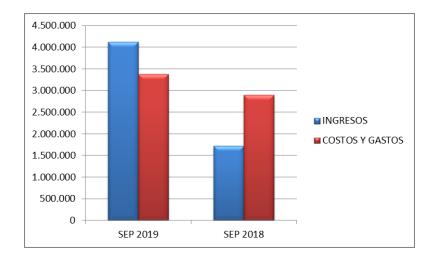
Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

CONSULTA MEDICINA GENERAL SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

_	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	4.126.405	1.724.986	2.401.419	139%
COSTOS Y GASTOS	3.380.773	2.898.137	482.636	17%
SOSTENIBILIDAD	745.632	- 1.173.151	1.918.783	-164%



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL	
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA	



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio de Consulta Medicina General para el periodo de septiembre de 2019 presenta una sostenibilidad del 22% \$745.632 miles de pesos que presenta una disminución del 164% respecto a septiembre de 2018 que registro un Déficit del 40% frente a los costos y gastos, lo que significa que los costos y gastos están siendo cubiertos de manera satisfactoria para este servicio.

Lo anterior quiere decir que para Septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una rentabilidad del 22%, caso contrario en Septiembre de 2018 donde presento un déficit del 40%, con el aumento los ingresos, los costos y gastos el servicio comenzó a mostrar una favorable recuperación financiera.

9.2 MEDICINA ESPECIALIZADA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

MEDICINA ESPECIALIZADA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	4.068.949	7.329.745	- 3.260.796	-44%
INSUMOS HOSPITALARIOS	831.776	1.167.692	- 335.916	-29%
GASTOS GENERALES	990.066	807.168	182.898	23%
COSTOS INDIRECTOS	3.349.779	4.457.337	- 1.107.558	-25%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	9.240.570	13.761.942	- 4.521.372	-33%



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	4.068.949	44%
INSUMOS HOSPITALARIOS	831.776	9%
GASTOS GENERALES	990.066	11%
COSTOS INDIRECTOS	3.349.779	36%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	9.240.570	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	7.329.745	53%
INSUMOS HOSPITALARIOS	1.167.692	8%
GASTOS GENERALES	807.168	6%
COSTOS INDIRECTOS	4.457.337	32%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	13.761.942	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El Servicio de Consulta Medicina Especializada a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los Gastos Generales que presentaron un incremento de 23%, mientras los demás costos y gastos presentaron disminución frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los de Personal con un 44% del total de los gastos donde el contrato directo tiene la mayor participación, otro factor que afecta son los costos Indirectos con un 36% del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 80% de los costos y gastos.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron una disminución del 33% es decir \$ 4.521.372 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que se disminuyeron en un 21% es decir en \$1.948.521 miles de pesos lo que justifica la disminución de los gastos para el periodo.

9.2.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

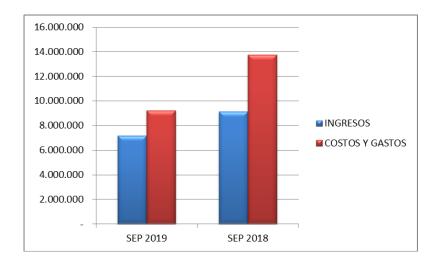


CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

MEDICINA ESPECIALIZADA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	7.177.059	9.125.580	- 1.948.521	-21%
COSTOS Y GASTOS	9.240.570	13.761.942	- 4.521.372	-33%
UTILIDAD	- 2.063.511	- 4.636.362	2.572.851	-55%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el servicio de Consulta Medicina Especializada para Septiembre de 2018 presento un Déficit por valor de \$4.636.362 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 un déficit de \$2.063.511 miles de pesos, aunque el Déficit fue en los dos periodos para Septiembre de 2019 el servicio disminuyo el déficit en un 55%.

Lo anterior quiere decir que para Septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una pérdida del 22%, caso contrario en Septiembre de 2018 donde presento un déficit del 33%.

9.3 ODONTOLOGÍA GENERAL

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ODONTOLOGÍA GENERAL ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	962.402	918.224	44.178	5%
INSUMOS HOSPITALARIOS	76.735	59.049	17.686	30%
GASTOS GENERALES	223.098	336.022	- 112.924	-34%
COSTOS INDIRECTOS	846.888	199.843	647.045	324%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	2.109.123	1.513.138	595.985	39%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	962.402	46%
INSUMOS HOSPITALARIOS	76.735	4%
GASTOS GENERALES	223.098	11%
COSTOS INDIRECTOS	846.888	40%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	2.109.123	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	918.224	61%
INSUMOS HOSPITALARIOS	59.049	4%
GASTOS GENERALES	336.022	22%
COSTOS INDIRECTOS	199.843	13%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	1.513.138	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El Servicio de Odontología General a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los costos Indirectos que presentaron un incremento de 234%, mientras los costos de personal aumentaron un 5% y los Insumos Hospitalarios un 30%, los gastos generales presentaron disminución del 34% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los de Personal con un 46% del total de los gastos donde el personal de planta tiene la mayor participación; otro factor que afecta son los Costos Indirectos con un 40% del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 86% de los costos y gastos.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron un aumento del 39% es decir \$ 595.985 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que aumentaron en un 18% es decir en \$350.582 miles de pesos lo que hace que los costos y Gastos del servicio presenten una adecuada distribución y por ellos de evidencie una sostenibilidad en el servicio.

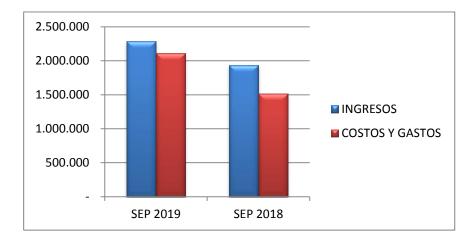
9.3.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

ODONTOLOGÍA GENERAL SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	2.288.770	1.938.188	350.582	18%
COSTOS Y GASTOS	2.109.123	1.513.138	595.985	39%
UTILIDAD	179.647	425.050	- 245.403	-58%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio de Odontología General para Septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$425.050 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 una sostenibilidad de \$179.647 miles de



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

pesos, aunque la utilidad del servicio se evidencia en los dos periodos para Septiembre de 2019 bajo en un 20%.

Lo anterior quiere decir que para septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una sostenibilidad del 8%, por cada \$1 que invirtió recupero \$0.08 pesos.

9.4 ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	24.674	24.232	442	2%
GASTOS GENERALES	11.691	2.912	8.779	301%
COSTOS INDIRECTOS	24.936	4.897	20.039	409%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	61.301	32.041	29.260	91%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	24.674	40%
GASTOS GENERALES	11.691	19%
COSTOS INDIRECTOS	24.936	41%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	61.301	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	24.232	76%
GASTOS GENERALES	2.912	9%
COSTOS INDIRECTOS	4.897	15%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	32.041	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El servicio de Odontología Pediátrica a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los costos Indirectos que presentaron un incremento de 409%, mientras los costos de personal aumentaron un 2% y los gastos generales en un 301% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los de Personal con un 40% del total de los gastos donde el Contrato directo tiene la mayor participación, otro <u>factor que afecta son los costos Indirectos con un 41%</u> del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 81% de los costos y gastos.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron un aumento del 91% es decir \$ 29.260 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que disminuyeron en un 20% es decir en \$16.194 miles de pesos lo que no justifica el aumento de los gastos para el periodo.

Se recomienda verificar la distribución de los costos y tomar medidas para verificar el aumento significativo de los costos y gastos si el ingreso fue menor en el periodo.

9.4.1 SOSTENIBILIDAD

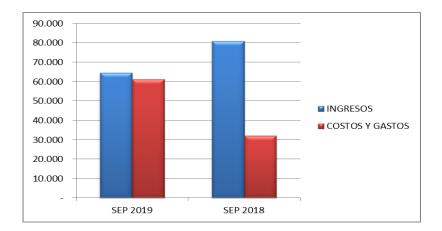
Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	64.632	80.826	- 16.194	-20%
COSTOS Y GASTOS	61.301	32.041	29.260	91%
UTILIDAD	3.331	48.785	- 45.454	-93%



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio de Odontología Pediátrica para Septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$48.785 miles de pesos, y en septiembre de 2019 una sostenibilidad de \$3.331 miles de pesos, aunque la utilidad del servicio se evidencia en los dos periodos para Septiembre de 2019 bajo en un 147%.

Lo anterior quiere decir que para Septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una sostenibilidad del 5%, por cada \$1 que invirtió recupero \$0.054 pesos. Mientras que en Septiembre de 2018 por cada \$1 que invirtió recupero \$1.52 pesos.

9.5 ORTODONCIA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

ORTODONCIA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN		%
COSTO DE PERSONAL	4.834	9.474	-	4.640	-49%
INSUMOS HOSPITALARIOS	1	1.790	-	1.790	-100%
GASTOS GENERALES	961	740		221	30%
COSTOS INDIRECTOS	2.929	2.308		621	27%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	8.724	14.312	-	5.588	-39%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	4.834	55%
INSUMOS HOSPITALARIOS	-	0%
GASTOS GENERALES	961	11%
COSTOS INDIRECTOS	2.929	34%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	8.724	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	9.474	66%
INSUMOS HOSPITALARIOS	1.790	13%
GASTOS GENERALES	740	5%
COSTOS INDIRECTOS	2.308	16%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	14.312	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El Servicio de Ortodoncia a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los gastos Generales que presentaron un incremento de 30%, los costos indirectos en un 27% mientras los costos de personal disminuyeron un 49% y los Insumos Hospitalarios en un 100% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los de Personal con un 55% del total de los gastos donde el Contrato directo tiene la mayor participación, otro factor que afecta son los costos Indirectos con un 34% del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 89% de los costos y gastos.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron una disminución del 39% es decir \$ 5.588 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que disminuyeron en un 77% es decir en \$18.595 miles de pesos lo que justifica el aumento de los gastos para el periodo.

9.5.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

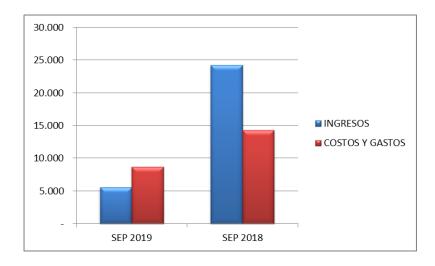


CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ORTODONCIA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	5.609	24.204	- 18.595	-77%
COSTOS Y GASTOS	8.724	14.312	- 5.588	-39%
UTILIDAD	- 3.115	9.892	- 13.007	-131%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio de Ortodoncia para septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$9.892 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 un Déficit de \$3.115 miles de pesos, que se da por la baja en los ingresos y el alto costo del servicio.

Lo anterior quiere decir que para Septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo un déficit del 36%, por cada \$1 que invirtió perdió \$0.36 pesos. Mientras que en Septiembre de 2018 por cada \$1 que invirtió recupero \$0.69 pesos.

9.6 REHABILITACIÓN ORAL

Este servicio para la vigencia 2019 no presenta movimiento de costos, gastos e ingresos porque este Servicio fue dejado de prestar la Subred Sur para la vigencia 2019.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

REHABILITACIÓN ORAL ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN		%
COSTO DE PERSONAL	-	2.584	-	2.584	-100%
GASTOS GENERALES	-	480	-	480	-100%
COSTOS INDIRECTOS	-	597	-	597	-100%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	-	3.661	-	3.661	-100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	2.584	71%
GASTOS GENERALES	480	13%
COSTOS INDIRECTOS	597	16%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	3.661	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

9.6.1 SOSTENIBILIDAD

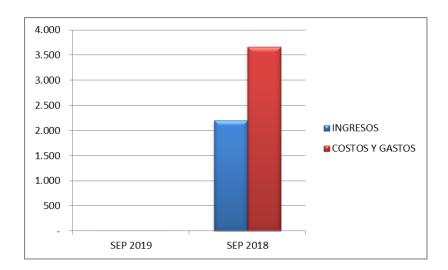
Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por Servicios de Salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

REHABILITACIÓN ORAL SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	-	2.202	- 2.202	-100%
COSTOS Y GASTOS	-	3.661	- 3.661	-100%
UTILIDAD	-	- 1.459	1.459	-100%



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio Rehabilitación Oral para Septiembre de 2018 presento un Déficit por valor de \$1.459 miles de pesos, y en septiembre de 2019 no se presentan datos de ingresos, costos y Gastos puesto que este servicio fue dejado de prestarse en las Subred Sur.

9.7 CIRUGÍA ORAL AMBULATORIA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

CIRUGÍA ORAL AMBULATORIA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	4.987	17.554	- 12.567	-72%
GASTOS GENERALES	5.137	920	4.217	458%
COSTOS INDIRECTOS	10.182	4.504	5.678	126%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	20.306	22.978	- 2.672	-12%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	4.987	25%
GASTOS GENERALES	5.137	25%
COSTOS INDIRECTOS	10.182	50%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	20.306	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	17.554	76%
GASTOS GENERALES	920	4%
COSTOS INDIRECTOS	4.504	20%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	22.978	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El Servicio de Cirugía Oral Ambulatoria a Septiembre 30 de 2019 muestra una alta incidencia de los Gastos Generales que presentaron un incremento de 458% en los rubros de Mantenimiento y Reparaciones, Vigilancia y Seguridad y Aseo y Cafetería, los costos indirectos en un 126% mientras los costos de personal disminuyeron un 72% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los costos indirectos con un 50% del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del Servicio.

Pese a lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron una disminución del 12% es decir \$ 2.672 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que disminuyeron en un 28% es decir en \$14.831 miles de pesos lo que justifica el aumento de los gastos para el periodo.

Se recomienda verificar la distribución de los costos especialmente en el rubro de Gastos generales y tomar medidas para verificar el aumento significativo de los costos y gastos si el ingreso fue menor en el periodo.

9.7.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

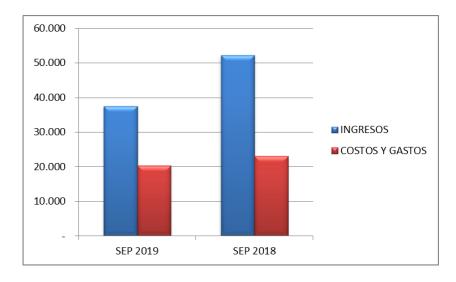


CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CIRUGÍA ORAL AMBULATORIA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	37.424	52.255	- 14.831	-28%
COSTOS Y GASTOS	20.306	22.978	- 2.672	-12%
UTILIDAD	17.118	29.277	- 12.159	-42%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el Servicio de Cirugía Oral Ambulatoria para Septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$29.277 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 una sostenibilidad de \$20.306 miles de pesos, que se da por la baja en los ingresos y el alto costo del servicio.

Lo anterior quiere decir que para Septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una sostenibilidad del 84%, por cada \$1 que invirtió recupero \$0.84 pesos. Mientras que en Septiembre de 2018 por cada \$1 que invirtió recupero \$1.27 pesos.

9.8 MAXILOFACIAL

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

MAXILOFACIAL ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	82.923	63.908	19.015	30%
INSUMOS HOSPITALARIOS	1.485	-	1.485	100%
GASTOS GENERALES	32.188	4.806	27.382	570%
COSTOS INDIRECTOS	60.141	10.136	50.005	493%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	176.737	78.850	97.887	124%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	82.923	47%
INSUMOS HOSPITALARIOS	1.485	1%
GASTOS GENERALES	32.188	18%
COSTOS INDIRECTOS	60.141	34%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	176.737	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	63.908	81%
INSUMOS HOSPITALARIOS	-	0%
GASTOS GENERALES	4.806	6%
COSTOS INDIRECTOS	10.136	13%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	78.850	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El Servicio de Maxilofacial a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los Gastos Generales que presentaron un incremento de 570% en todos los rubros que lo conforman, los costos de personal un 30% donde la mayor incidencia se presenta en el Contrato Directo, Los Insumos Hospitalarios en un 100% y los costos indirectos en un 493% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este Servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los costos de personal en un 47% y <u>los costos indirectos con un 34%</u> del total de los gastos donde el apoyo asistencial y el Direccionamiento Misional y estratégico son los de mayor incidencia del servicio. Para un total del 81% de los costos y gastos del periodo.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron un incremento del 124% es decir \$ 97.887 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

ser comparados con los ingresos del periodo que disminuyeron en un 1% es decir en \$634 miles de pesos lo que no justifica el aumento de los gastos para el periodo.

Se recomienda verificar la distribución de los costos especialmente en el rubro de Gastos generales y tomar medidas para verificar el aumento significativo de los costos y gastos si el ingreso fue menor en el periodo.

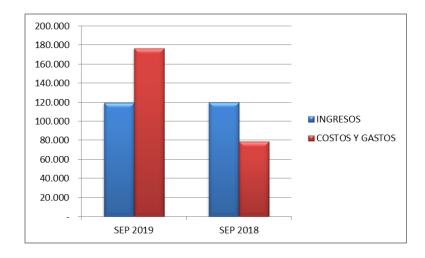
9.8.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

MAXILOFACIAL
SOSTENIBILIDAD
ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019
CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	119.397	120.031	- 634	-1%
COSTOS Y GASTOS	176.737	78.850	97.887	124%
UTILIDAD	- 57.340	41.181	- 98.521	-239%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el servicio de Maxilofacial para Septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$41.181 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 un Déficit de \$57.340 miles de pesos, que se da por la baja en los ingresos y el alto costo del servicio.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

Lo anterior quiere decir que para septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo un déficit del 32%, por cada \$1 que invirtió perdió \$0.32 pesos. Mientras que en Septiembre de 2018 por cada \$1 que invirtió recupero \$0.52 pesos.

9.9 ENDODONCIA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

ENDODONCIA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	9.646	38.923	- 29.277	-75%
GASTOS GENERALES	5.170	787	4.383	557%
COSTOS INDIRECTOS	18.806	5.833	12.973	222%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	33.622	45.543	- 11.921	-26%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	9.646	29%
GASTOS GENERALES	5.170	15%
COSTOS INDIRECTOS	18.806	56%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	33.622	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	38.923	85%
GASTOS GENERALES	787	2%
COSTOS INDIRECTOS	5.833	13%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	45.543	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El servicio de Endodoncia a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia de los Gastos Generales que presentaron un incremento de 557% en todos los



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

rubros que lo conforman y los costos indirectos en un 222% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los costos de personal en un 29% y los costos indirectos con un 56% del total de los gastos donde el apoyo asistencial es el de mayor incidencia del servicio. Para un total del 85% de los costos y gastos del periodo.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron una disminución del 26% es decir \$11.921 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que disminuyeron en un 25% es decir en \$36.694 miles de pesos lo que justifica el aumento de los gastos para el periodo.

Se recomienda verificar la distribución de los costos especialmente en el rubro de Gastos generales y tomar medidas para verificar el aumento significativo de los costos y gastos si el ingreso fue menor en el periodo.

9.9.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

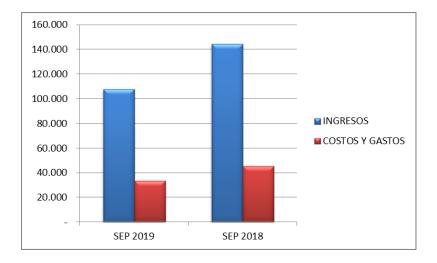
ENDODONCIA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	107.673	144.367	- 36.694	-25%
COSTOS Y GASTOS	33.622	45.543	- 11.921	-26%
UTILIDAD	74.051	98.824	- 24.773	-25%

Fuente: Área Costos Subred Sur



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el servicio de Endodoncia para Septiembre de 2018 presento una sostenibilidad por valor de \$98.824 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 una sostenibilidad de \$74.051 miles de pesos, que se da por la baja en los ingresos y el alto costo del servicio.

Lo anterior quiere decir que para septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una sostenibilidad del 220%, por cada \$1 que invirtió recupero \$2.20 pesos. Mientras que en Septiembre de 2018 por cada \$1 que invirtió recupero \$2.17 pesos.

9.10 ENFERMERÍA

A continuación se muestran los costos y gastos totales para este servicio:

ENFERMERÍA ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS TOTALES ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS

CONCEPTO	sept-19	sept-18	VARIACIÓN	%
COSTO DE PERSONAL	1.030.021	283.109	746.912	264%
INSUMOS HOSPITALARIOS	121.586	69.978	51.608	74%
GASTOS GENERALES	200.376	190.254	10.122	5%
COSTOS INDIRECTOS	678.222	261.073	417.149	160%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	2.030.205	804.414	1.225.791	152%

Fuente: Área Costos Subred Sur

Para identificar cuál de los conceptos de gasto representa mayor participación en el total de los mismos se presenta el siguiente cuadro:



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

PARTICIPACIÓN DEL COSTO/GASTO POR PERIODO

CONCEPTO	sept-19	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	1.030.021	51%
INSUMOS HOSPITALARIOS	121.586	6%
GASTOS GENERALES	200.376	10%
COSTOS INDIRECTOS	678.222	33%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	2.030.205	100%

CONCEPTO	sept-18	PARTICIPACIÓN
COSTO DE PERSONAL	283.109	35%
INSUMOS HOSPITALARIOS	69.978	9%
GASTOS GENERALES	190.254	24%
COSTOS INDIRECTOS	261.073	32%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	804.414	100%

Fuente: Área Costos Subred Sur

El servicio de Enfermería a Septiembre 30 de 2019 muestra una gran incidencia los costos de personal que se incrementaron en un 264%, los insumos hospitalarios en un 74% y los costos Indirectos en un 160% frente a los costos y gastos reportados en Septiembre de 2018.

Se evidencia que en este servicio a Septiembre 30 de 2019 los costos en que más inciden son los costos de personal en un 51% donde la mayor participación la tiene por personal de planta y los costos indirectos con un 33% del total de los gastos donde el Direccionamiento misional y estratégico es el de mayor incidencia del servicio. Para un total del 84% de los costos y gastos del periodo.

Lo anterior deja en evidencia que los costos y gastos presentaron una aumento del 152% es decir \$1.225.791 miles de pesos entre los periodos evaluados, que al ser comparados con los ingresos del periodo que aumentaron en un 119% es decir en \$624.358 miles de pesos lo que justifica el aumento de los gastos para el periodo.

9.10.1 SOSTENIBILIDAD

Su registro se realiza en la cuenta contable de venta por servicios de salud 4312 que presenta el siguiente comportamiento entre Septiembre 2018 y Septiembre 2019 así:

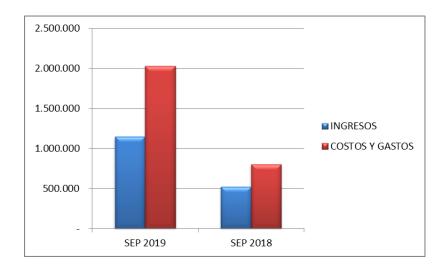
ENFERMERÍA SOSTENIBILIDAD ENTRE SEPTIEMBRE 2018 Y SEPTIEMBRE 2019 CIFRAS EN MILES DE PESOS



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

	SEP 2019	SEP 2018	VARIACIÓN	%
INGRESOS	1.148.433	524.075	624.358	119%
COSTOS Y GASTOS	2.030.205	804.414	1.225.791	152%
UTILIDAD	- 881.772	- 280.339	- 601.433	215%

Fuente: Área Costos Subred Sur



Teniendo en cuenta los valores registrados en las cuentas contables y la distribución de costos que realiza la Subred, el servicio de Enfermería para Septiembre de 2018 presento un Déficit por valor de \$280.339 miles de pesos, y en Septiembre de 2019 un déficit de \$881.772 miles de pesos, aunque el Déficit fue en los dos periodos para septiembre de 2019 el servicio aumento el déficit en un 8%.

Lo anterior quiere decir que para septiembre de 2019 por cada peso que la Subred Sur invirtió en el servicio obtuvo una pérdida del 43%, caso contrario en Septiembre de 2018 donde presento un déficit del 35%.

9.11 RURALIDAD DE LOS SEVICIOS

Es el mismo proceso que se realiza con todos los centros de costos registrando la asignación primaria la cual es el registro directo de los módulos que alimentan la contabilidad, nomina, almacén, farmacia, activos fijos. Los proveedores, los prestadores de servicios (OPS), honorarios por terceros; estos se distribuyen manualmente en la asignación primaria.

Luego se distribuyen el grupo de direccionamiento estratégico en la primera distribución; el grupo de apoyo funcional para la segunda distribución se dividen los costos.

Finalmente se distribuye el grupo de apoyo asistencial en la tercera distribución.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

Luego de verificar los registros contables correspondientes a los Servicios de **CONSULTA MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA Y ENFERMERÍA** se concluye que el área financiera identifica de forma razonable los costos y gastos en los que incurre la Subred para la prestación de este servicio manejando las cuentas de forma independiente tanto en cuentas de balance como en correspondiente al centro de costo.

Analizando la información contable de la Subred correspondiente a los servicios anteriormente mencionados, se evidencia que son facturados de acuerdo al contrato por el cual se atiende al usuario y por el cual se preste el servicio, es por ello que las ventas de estos servicios son identificadas en los Estados financieros plenamente y se observa la producción de las mismas.

Los gastos correspondientes al Servicio de Consultas Medicina General, Odontología General, Odontología Pediátrica, Cirugía oral Ambulatoria y Endodoncia presentan un equilibrio entre los ingresos y los costos y gastos presentando utilidad para estos servicios.

A Septiembre de 2019 los servicios que presentaron Déficit fueron: Consulta Medicina Especializada por valor de \$2.063.511 miles de pesos, Ortodoncia \$3.115 miles de pesos, Maxilofacial por valor de \$57.340 miles de pesos y Enfermería por valor de \$881.772 miles de pesos .

Estas variaciones y pérdidas en el servicio se ven directamente relacionadas con las siguientes situaciones, respuesta que comparte la Administración:

- El déficit en el servicio de Consulta Medicina Especializada se presenta por la alta incidencia de los costos y gastos de personal dado que la contratación en esta área esta alrededor de los \$4.068.949 miles de pesos y los costos Indirectos al rededor de los \$3.349.779 miles de pesos frente a unos costos totales de \$9.240.570 miles de pesos que representa el \$80% del total de los costos y gastos.
- El déficit en el servicio de Ortodoncia se presenta por la alta incidencia de los costos y gastos de personal dado que la contratación en esta área esta alrededor de los \$4.834 miles de pesos y los costos Indirectos al rededor de los \$2.929 miles de pesos frente a unos costos totales de \$8.724 miles de pesos que representa el \$89% del total de los costos y gastos.
- El déficit en el servicio de Maxilofacial se presenta por la alta incidencia de los costos y gastos de personal dado que la contratación en esta área esta alrededor de los \$82.293 miles de pesos y los costos Indirectos al rededor de los \$60.141 miles de pesos frente a unos costos totales de \$176.737 miles de pesos que representa el \$81% del total de los costos y gastos.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- El déficit en el servicio de Enfermería se presenta por la alta incidencia de los costos y gastos de personal dado que la contratación en esta área esta alrededor de los \$1.030.021 miles de pesos y los costos Indirectos al rededor de los \$60.14678.222 miles de pesos frente a unos costos totales de \$2.030.205 miles de pesos que representa el \$84% del total de los costos y gastos.
- Otro de los factores que inciden en las perdidas del servicio corresponde a la carga administrativa que se debe imputar a estos servicios por ser parte integral para la puesta en marcha del área de Consulta Medicina General Y Especializada, Odontología Y Enfermería.

RECOMENDACIONES

- Evaluar las condiciones financieras que se generan en la prestación de los servicios de Consulta Medicina General Y Especializada, Odontología Y Enfermería, para realizar los ajustes pertinentes y que sean posibles para que el valor del servicio prestado sea equitativo al costo real del mismo y así disminuir el Déficit en la prestación de los mismos y se facilite el análisis de costos, para que en futuras auditorias de seguimiento que efectué la Revisoría Fiscal se pueda evaluar si las decisión tomadas por la Administración son las adecuadas o qué medidas de mejoramiento se pueden implementar para la optimización del servicio y los recursos.
- Se recomiendarealizar una revisión y análisis en la distribución que corresponde a los Costos Indirectos como son Apoyo Asistencial, Apoyo Funcional y Direccionamiento Misional y Estratégico debido a la alta incidencia que tienen en los resultados financieros negativos o Déficit en cada ejercicio contable.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

CONCLUSIONES

- Por ser una entidad prestadora de servicios de salud no está excepta de que en algunos de sus procesos pueda tener deficiencias de fondo que se traslucen en su gestión ante el usuario que utiliza sus servicios médicos, aunque se presenten procesos una buena ejecución y resultados se debe mantener una vigilancia y control de auditoria interna en todos los procesos, con el fin de identificar oportunamente las probables desviaciones en forma oportuna.
- La herramienta Dinamica Gerencial debe estar encaminada a mejorar sus resultados unificando información para obtener buenos resultados.
- Se debe dar cumplimiento a los cronogramas para los mantenimientos preventivos de los equipos y unificar los procesos de exámenes con la información y el resultado.
- Tener una estrategia en la agenda de citas con procesos interactivos que no afecten la prestación del servicio de salud en todas las especialidades unificando un proceso dinámico sistematizado; igualmente hacer del internet una herramienta masiva para el manejo de la información de manera global y no parcial y de esta manera con la información actualizada se podrá hacer una medición a la gestión real en forma oportuna.
- El no tener una estrategia de mantenimiento preventivo a la infraestructura de las USS de la Subred es un riesgo muy alto.
- Según se evidencia en este y anteriores informes, constantes demoras en la entrega de mediciamentos o carencia de los mismos en las diferentes farmacias de la Entidad.
- Tener una política de autocontrol en sus procesos y planes de trabajo, sus indicadores pueden ser más objetivos y convertirse en verdaderas fuentes para la implementación oportuna de planes de mejoramiento en cada de sus procesos y sedes hospitalarias.
- Ambientalmente por ser una temática de supervivencia actual se deben tener las herramientas de control sanitario y cumplimiento de normatividad para una prevención y evitando consecuencias de peligro que acarrean responsabilidades ante la comunidad y terceros.
- Financieramente se tiene como punto de referencia los Servicios Medicina General y Especializada, Odontología y Enfermería presentándose variaciones y perdidas que aunque la entidad es consciente de esta situación debe buscar estrategias que minimicen los riesgos en sus procesos



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

financieros, para los costos indirectos y su afectación económica siendo más consecuente y razonablem el manejo de recursos económicos de la Entidad.

RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de las auditorias se hacen sugerencias para que los diferentes procesos puedan ser ajustados y corregidos buscando se mejore la gestión y los resultados de la Entidad.

- Mantener una política de mejora y crear una cultura de autocontrol en todas las áreas, se debe convalidar que los términos de requisitos legales y procedimentales se cumplan en todos sus procesos internos y externos legales.
- El internet debe ser una prioridad en todas las USS para estar intercomunicadas y los procesos cumplan con su funcionamiento optimizando todas sus actuaciones en tiempo real y de esta manera evitar los procesos de información manuales porque distorsionan el manejo de datos en sus diferentes realizaciones.
- La herramienta Dinamica Gerencial debe ser de unificación y no de segregación para su gestión.
- Igualmente se deben buscar implementar estrategias realizables con un cronograma de mantenimiento preventivo tanto a sus equipos y a su infraestructura física por medio de un trabajo constante, cuantificable para su ejecución y cumplimiento de la ley que los regula.
- Es necesario revaluar el programa que tiene el almacén para que sea más dinámico y se maneje una información trasversal desde el momento de presentarse la formula de los medicamentos hasta el momento la afectación del inventario para una solicitud inmediata a los diferentes proveedores de medicamentos y tener un estock promedio diario; igualmente tener otra alternativa en caso de faltantes de medicamentos muy especiales, o que permitira contar con información actualizada de máximos, mínimos y datos precisos de mayor demanda.
- El manejo de la información de todos sus procesos en la Entidad debe ser eficiente y contar con un referente de información completo para calificar su gestión.
- Su misión como entidad prestadora de servicios médicos debe ser de obligatorio cumplimiento para todas las áreas.



CONTRATO	No SISSS – 058–2019/REVISORIA FISCAL
CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
CONTRATISTA	CONSULCONTAF LTDA

- Buscar procesos objetivos, concretos, específicos de fácil consecución y socialización, con una metodología de solución a problemas que se presenten en sus diferentes áreas y una participación interactiva desde la gerencia y todos los funcionarios de la Entidad.
- Se deben utilizar todas las herramientas de comunicación masiva e invitar a todos a que participen interactivamente en el manejo de residuos en todas las dependencias evitando problemas sanitarios.
- El manejo financiero debe ser revaluado buscando una optimización de los recursos que tiene la Entidad para su funcionamiento y el manejo de sus recursos para una gestión económica más eficiente, permitiendo prestar un buen servicio de salud que es el eje principal de las USS.

Atentamente,

PÉDRÓ A. BARRETO ALFONSORevisor Fiscal; C.P.T. No. 23.617-T

CONSULCONTAF LTDA.

CR. 7^a No. 123 - 24 Of. 501

Bogotá D.C Marzo 02 de 2020 File-SUBRS-070-2020

C.C Dra. CLAUDIA ELENA PRIETO / GERENTE SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

C.C Dr. MARTIN JAIMES / Subgerente de prestación de Servicios de Salud.

C.C Ing. ORLANDO ANGEL / Gerente Corporativo

C.C Dr. FABIAN ENCISO / COODINADOR CONTRATO REVISORIA FISCAL.

C.C Dra. ADRIANA LOAIZA/ Profesional Administrativo.