



# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**  
Donde el trabajo se convierte en vida...!



## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA 2025**

**PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE  
GESTIÓN AL PROCESO MANEJO DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS.**

### **OBJETIVO**

Verificar que la E.S.E. Hospital San Francisco realice el adecuado manejo de la segregación de sus residuos peligrosos, desactivación, almacenamiento, recolección, almacenamiento, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

Comprobar que se cumplan las normas, políticas y procedimientos de este proceso para el logro de los objetivos.

**METODOLOGÍA:** Se utilizó el método inductivo y la observación específica, partiendo de los siguientes aspectos:

- Determinación de los procedimientos de auditoría
- Obtención y análisis de evidencias
- Revisión documental
- Revisión de procedimiento
- Observación directa.

La auditoría con enfoque de procesos tiene el objetivo de verificar el cumplimiento de la planeación del mismo y la calidad de la interacción con otros procesos y subprocesos.

1. **HALLAZGO NEGATIVO:** En la visita al depósito de residuos se observaron los canecos de residuos sin tapas.
2. En los formularios de RH1 carecen de una columna donde se totalizan los residuos NO PELIGROSOS, otra columna donde se totalice los residuos PELIGROSOS y le hace falta la columna de los residuos de fármaco y la totalidad de los residuos entregado mensual a la empresa BIO - RESIDUO

Estos hallazgos, a la fecha que se realiza este informe está subsanado por evidencia suministrada por el Doctor Orlando Usta - Técnico de Saneamiento de la E.S.E Hospital San Francisco.



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



## PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO SIAU

**OBJETIVO:** Verificar el estado de cumplimiento de requisitos generales y normativos para la oficina de atención al usuario, con el fin de orientar la definición de oportunidades de mejora para el proceso, en procura de una mejor atención al usuario en la institución.

**ALCANCE:** La auditoría abarca la verificación del cumplimiento, requisitos en la gestión, medición de la satisfacción, espacios de participación comunitaria y planes de mejoramiento de la Oficina de Información y Atención al Usuario en el período de enero a agosto 29 de 2025.

### METODOLOGÍA:

Se aplicó instrumento o lista de verificación a utilizar.

Entre las técnicas de auditoría se utilizarán la observación, la revisión documental y la entrevista a funcionarios de la institución que se encuentren desarrollando el proceso.

Posterior a la realización de la auditoría se elabora el informe final de auditoría con los resultados encontrados como base del respectivo plan de mejoramiento.

### HALLAZGOS POSITIVOS

- La oficina del servicio de información y atención al usuario cuenta con dos funcionarios capacitados y con herramientas y materiales necesarias para atención adecuada al usuario tales como: teléfono móvil, equipo de cómputo, internet etc y su ubicación al público es de fácil acceso.
- Para facilitar la participación de la comunidad y recolectar las PQRS, la oficina de servicio de información y atención al usuario cuentan con los siguientes canales de comunicación:
  - ✓ Cinco buzones de sugerencias distribuidos en diferentes áreas (urgencia, hospitalización, rx, odontología y laboratorio).
  - ✓ Una Oficina SIAU donde son atendidos por personal calificado.
  - ✓ Link en la página WEB del Hospital,
  - ✓ Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
  - ✓ Línea de telefónica No. 7569257
  - ✓ Una línea móvil No. 3104203873
- Para el periodo auditado la entidad cumplió con la oportunidad en la respuesta a las quejas, reclamos o sugerencias de usuarios. Todas se dieron en menos de 15 días hábiles.



# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



- se cuenta con formatos establecidos para el registro de las PQRSF en los buzones ubicados en las diferentes áreas.
- Se están socializando continuamente los deberes y derechos a los usuarios se les hace entrega de volantes y en las carteleras informativas de la institución se publican a la comunidad en general
- Se evidencia actas de aperturas de buzón, realizada la última de acuerdo al periodo auditado el día 29 de agosto del año 2025.

## **HALLAZGOS NEGATIVOS**

- No cuenta con procedimiento documentado para la apertura de buzón de sugerencias.

Estos hallazgos, a la fecha que se realiza este informe está subsanado por evidencia suministrada por la Doctora Eva Santana Lobo, Coordinadora SIAU de la E.S.E Hospital San Francisco

## **PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CONTRATACIÓN.**

**OBJETIVO:** Verificar y evaluar independientemente el proceso de contratación de la E.S.E Hospital San Francisco, con el fin de establecer la conformidad de los requisitos de ley.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Comprobar que los contratos que se celebran en la E.S.E Hospital San Francisco, cumplan con el lleno de los requisitos necesarios.
- Verificar que tanto las personas naturales como las jurídicas, cumplan con los requisitos de ley y con el manual de Contratación de la E.S.E. para celebrar y ejecutar contratos.
- Establecer las recomendaciones y/o sugerencias que se puedan implementar en el proceso en busca del mejoramiento continuo de la organización.



## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



- Presentar un informe con los resultados de auditoria al proceso contractual, especificando los hallazgos obtenidos y estableciendo las medidas a adoptar para el perfeccionamiento del proceso.

### **ALCANCE:**

Establecer la conformidad de los requisitos legales y de la E.S.E Hospital San Francisco, para la celebración, legalización, ejecución, terminación y liquidación (si a ello hubiere lugar) de los contratos celebrados durante la vigencia 2025.

### **TECNICAS APLICADAS:**

- Verbales: indagación
- Oculares: observación y revisión selectiva
- Documentales: comparación y análisis

### **INFORMACION EXAMINADA:**

Teniendo como base la documentación requerida que sirvió de análisis para comprobar la verificación, efectividad y eficiencia, así como el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos aplicables al proceso, examinación de los contratos con sus respectivos soportes.

### **NOTAS DE INFORMACION EXAMINADA:**

De conformidad con el elemento de control, la evaluación pretende detectar desviaciones y establecer medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos de la entidad.

Dentro de las actividades programadas en la realización de la auditoria del proceso de contratación, se encuentran:

- Se verificaron los controles del área de Jurídica, los cuales se encuentran actualizados.
- En forma aleatoria se escogieron los contratos suscritos en la actual vigencia hasta la fecha de la auditoria y sus respectivos soportes.

### **HALLAZGOS POSITIVOS**

La E.S.E Hospital San Francisco, cuenta con dos asesores jurídicos, mediante contrato de prestación de servicios, para efectos del proceso contratación y fines pertinentes.

Los contratos en su totalidad, se evidencian organizados y legajados.



# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



Los contratos se observan con firmas del contratante y del contratista.

Todos los contratos revisados cuentan con los soportes legales exigidos por la E.S.E.

Se evidencia estudio previo, registro presupuestal, certificado de disponibilidad presupuestal, acta de aceptación de supervisión de contrato, acta de inicio de los contratos, informe de actividades de cada contrato, propuesta económica.

## **PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO TALENTO HUMANO.**

### **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar y evaluar la gestión realizada en el área de talento humano de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de comprobar todas las funciones y actividades que constituyen esta dependencia, determinando los programas establecidos, la conformidad en el proceso de gestión de talento humano con los requisitos establecidos, las disposiciones legales, los planes, los programas y procedimientos aplicables y establecer su grado de avance y mejora en el marco del sistema integrado de gestión.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Comprobar que las hojas de vida del personal y los debidos soportes cumplan con el lleno de los requisitos necesarios.
2. Verificar los procesos y programas que se encuentran enmarcado dentro de la normatividad legal vigente en materia de talento humano.
3. Establecer las recomendaciones y sugerencias que se puedan implementar en el proceso en busca del mejoramiento continuo de la organización.
4. Presentar un informe con el resultado de la auditoria al proceso de talento humano especificando los hallazgos obtenidos y estableciendo las medidas, adoptar para el perfeccionamiento del proceso.

### **ALCANCE:**

El alcance general la auditoria comprenderá la verificación, seguimiento, registro y control a los procesos relacionados tales como: selección de personal, formación, capacitación, plan de bienestar social y al proceso de evaluación de la E.S.E hospital San Francisco.

En la auditoria se determinará el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos en los procesos y estos se encuentran en marcado dentro de la normatividad legal vigente en materia de talento humano y acorde con la misión institucional.



# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



## **DESARROLLO DE LA AUDITORIA:**

La Auditoría Interna se constituye en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío del avance de las metas y objetivos propuestos, cuyo propósito es hacer recomendaciones imparciales de ajustes o mejoramiento de procesos a partir de evidencias que sirvan de apoyo a los directivos en la forma de decisiones a fin de que se obtengan los resultados esperados.

El Control Interno a través de sus procedimientos y prácticas, deben apuntar a formas más efectivas de contribuir a los objetivos planteado por la organización y su área de talento humano, siendo uno de los principales el mantener la calidad y el numero apropiado de persona para aportar a la E.S.E hospital San Francisco una fuerza laboral adecuada en la cual se obtenga eficacia y efectividad.

## **TECNICAS APLICADAS:**

- Verbales: indagación
- Oculares: observación y revisión selectiva
- Documentales: comparación y análisis.

## **INFORMACION EXAMINADA:**

Teniendo como base la documentación requerida que sirvió de análisis para comprobar la verificación efectividad y eficiencia, así como el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos aplicables al proceso.

De conformidad con el elemento de control la evolución pretende detectar desviaciones y establecer medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción del objetivo de la entidad.

Dentro de las actividades programadas en la realización de la auditoria del proceso de la auditoria de talento humano se encuentra:

La auditoría interna en el área de Talento Humano se inicia con la presentación del cronograma previamente establecido por la oficina de control interno y en la cual se determina la metodología a seguir para el buen desarrollo y entendimiento de la misma.

## **HALLAZGOS NEGATIVOS DE LA REVISION DOCUMENTAL:**

El hospital no cuenta con un profesional de salud y seguridad en el trabajo para ejecutar, el manual de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.



## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



Este hallazgo se subsana con la evidencia de los informes elaborados por un profesional en salud y seguridad en el trabajo.

### **REVISION DOCUMENTAL NOMINA Y PLANILLAS**

Se revisó la nómina de la vigencia 2025 de la E.S.E hospital San Francisco con el fin de verificar, la correcta liquidación de la misma y sus respectivos pagos (seguridad social, parafiscales, entre otros)

### **CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:**

La auditoría se realizó satisfactoriamente sin percances e inconvenientes, no fue aplazada o suspendida por ningún motivo.

Debe resaltarse la puntualidad y colaboración de la dependencia de talento humano, esto es un avance de compromiso con todas las actividades de organización y actualización que se desarrollan dentro del área.

Se observa la correcta liquidación de la nómina, la cual se realiza de manera mensual, la liquidación de seguridad social se realiza dentro de la fecha establecida.

### **PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO ALMACÉN**

Realizada la auditoria al subproceso de almacén de la E.S.E. Hospital San francisco, la oficina control interno encontró que se aplica lo estipulado en manual de procesos y procedimientos dándole cumplimiento a las exigencias de ley como son: Solicitar cotizaciones, orden de compra, entrada a almacén, certificado de cámara de comercio, RUT, copia de cedula, seguridad social, antecedentes disciplinarios, lista de hojas de proveedores, el inventario se realizará a mediados de diciembre.

### **ASPECTOS POSITIVOS:**

Buena disposición para atender a la auditoria.

El proceso cuenta con un líder.

Se evidenció registros al día de los ingresos de los bienes al inventario.

Se evidencio control de ingresos y salidas de bienes a terceros.

Cuenta con los manuales de procesos y procedimientos.

### **CONFORMIDAD:**

1. Se evidencia manual de procesos.
2. Se evidencia actualización del inventario.



## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



3. Se evidencia el proceso de baja de bienes.

### **HALLAZGO NEGATIVO**

No hay un espacio adecuado para las oficinas del almacenista y el auxiliar de almacén, debido a la infraestructura del edificio del hospital.

Este hallazgo, a la fecha que se realiza este informe no está subsanado.

### **PROCESO: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO CONTABILIDAD, PRESUPUESTO, TESORERÍA Y FACTURACIÓN.**

Auditado el macroproceso de gestión financiera de la E.S.E Hospital San Francisco, la oficina de control interno encontró que los subprocesos de contabilidad, presupuesto, tesorería, y facturación se llevan de forma eficiente aplicando la normatividad legal. Cumplen con la generación oportuna de los informes financieros y contables exigidos por los entes de vigilancia y control (Contraloría, Supersalud, etc.) de manera veraz y confiable.

#### **Observaciones:**

En facturación se requiere un software más eficiente  
Otro auxiliar para contestar los WhatsApp para solicitud de citas  
La E.S.E no cuenta con un conmutador para atender eficientemente las llamadas de los usuarios.

#### **ASPECTOS POSITIVOS:**

Buena disposición para atender a la auditoría.  
Se evidencia registro de la información contable, elaboración de los estados financieros de la organización al día.  
Se evidencia procesos documentados del área.

#### **CONFORMIDAD:**

- Se evidencia documentos de los procesos del área.
- Se cumple con la custodia de los ingresos.
- Se cuenta con un registro para la radicación y gestión de cuentas por pagar.
- Se evidencia procesos documentados en el área de facturación.



## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO**

**CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA**

**Donde el trabajo se convierte en vida...!**



### **HALLAZGO NEGATIVO:**

En el área de Facturación, se evidencio la necesidad de colocar un Call Center o asignar otro colaborador con respectivo móvil para mejorar la asignación de citas médicas a los usuarios, este hallazgo se cerró al evidenciar la asignación de otro colaborador en esta área para agilizar la asignación de citas médicas por llamadas telefónicas.

### **OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Se recomienda continuar con lo planeado en los planes de trabajo y capacitación.  
Se recomienda diseñar y diligenciar un presupuesto anual en Seguridad y salud en el trabajo.

### **CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:**

El aseguramiento de la calidad en toda la organización es una prioridad muy bien liderada por el profesional a cargo del subproceso, el apoyo de la dirección en cuanto a asignación de recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros para todos los procesos de la E.S.E Hospital San Francisco, permiten el logro de los objetivos institucionales, así como una dinámica de mejoramiento continuo en la Institución.

Se concluye que, aunque existen riesgos inherentes a la operación de la ESE, estos están identificados, controlados en su generalidad, debido, al proceso de seguimiento y monitoreo de estos riesgos, por lo tanto, puedo concluir que la E.S.E. hospital San Francisco se encuentra desarrollando altos estándares de calidad en el servicio acorde a las responsabilidades que el nivel de complejidad le permite ejecutar.

Se evidencia los planes de mejoramientos, suscritos como consecuencia de las auditorías internas en la vigencia 2025 en los procesos de área gestión ambiental y área de Almacén.

**AURY ESTELA MENDOZA CASTAÑO**

Jefe de Control Interno