



COMUNICACIÓN INTERNA

110 - 022

San José de Cúcuta, 31 de marzo de 2023

PARA: Dra. DORIS ANGARITA ACOSTA, Asesora de Planeación y Calidad


DE: Asesor Control Interno de Gestión

ASUNTO: Resultado Auditoría Proceso de Contratación Venta de Servicios de Salud y Mercadeo.

Me permito remitir resultado de la Auditoría practicada al Proceso de CONTRATACION VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y MERCADEO.

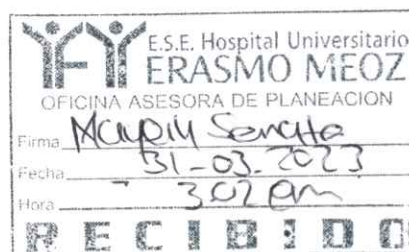
Respetuosamente solicito en término de ocho (8) días hábiles, el respectivo cargue en el aplicativo del Plan de Mejoramiento para su seguimiento.


Atentamente,



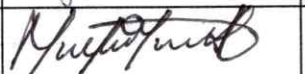
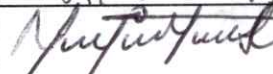

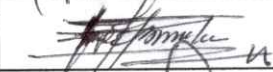


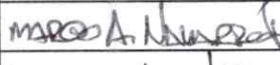

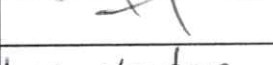
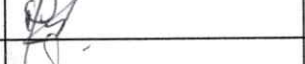
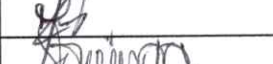

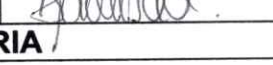

MARTIN EDUARDO HERRERA LEON


Anexo: Folios (Hojas 3)

Transcriptor; Mayra Jacome Fuentes




	EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CODIGO: CI-FO-003
		VERSION: 3
	ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIA	FECHA: DIC 2021
		PAGINA 1 de 2

APERTURA			
Fecha de inicio: 16 de Marzo del 2023	Hora de inicio : 8 a.m	Lugar: Oficina de Contratacion Venta de Servicios de Salud y Mercadeo	
Proceso: Contratacion Venta de Servicios de Salud y Mercadeo			
Observaciones:			
REGISTRO			
Nombre	Responsable	Reunión de apertura	Reunión de Cierre
		Firma	Firma
Martin Eduardo Herrera Leon	Asesor		
Brigytte Stephanny Correa Vasquez	Profesional Universitario	Brigytte Correa V.	Brigytte Correa V.
Martin Mora Hernandez	Profesional Especializado		
Nixon Leal Ortega	Profesional Universitario	Nixon Leal O.	Nixon Leal O.
Mayra Alejandra Jacome Fuentes	Tecnico Administrativo	Mayra Jacome F.	Mayra Jacome F.
Jorge Eliecer Boada Luna	Profesional Universitario		
Rosa Kaherine Fuentes Mariño	Lider del proceso		
	Asesor P. U. (E)		
Lorena Hueste	P. PROY.	Lorena Hueste	Lorena Hueste
Maria Goadlejo	Tec. admin		
Doris Angarito	A. Planeación		
ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA			
<p>Determinar el grado de cumplimiento y ejecución en términos de eficiencia y eficacia, de las actividades establecidas en el proceso de Contratacion Venta de Servicios de Salud y Mercadeo de la ESE HUEM, en el periodo comprendido desde el 01 de Marzo del 2022 al 31 de Diciembre del 2022. Con el fin de generar las recomendaciones que conduzcan al mejoramiento continuo del área auditada.</p>			

	EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CODIGO: CI-FO-003
		VERSION: 3
	ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIA	FECHA: DIC 2021
		PAGINA 2 de 2

METODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA AUDITORIA		
<p>La auditoria se realizara teniendo en cuenta y tomando como referencia las normas de auditoria generalmente aceptadas (NAGA). Los criterios y elementos de verificación, confrontación y evaluación estan determinados por: Plan de desarrollo institucional, código etica, manual de procesos y procedimientos, manual de funciones, planes de mejoramiento, indicadores, mapas de riesgo.</p>		
CIERRE		
<p>Fecha de inicio: 30/03/2023</p>	<p>Hora de inicio : 3:30 pm</p>	<p>Lugar: Oficina de Contratacion Venta de Servicios de Salud y Mercadeo</p>
<p>Observaciones:</p>		
SUSPENSIÓN:		
<p>Fecha :</p>	<p>Hora:</p>	<p>Lugar:</p>
<p>Descripción.</p>		

	EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CODIGO: CI-FO-005
		VERSION: 3
	INFORME DE AUDITORIA	FECHA: MAR 2021
		PAGINA 1 de 5

1. ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

Proceso		Responsable del proceso	
Oficina de Contratación Venta de Servicios de Salud y Mercadeo		Rosa Kaherine Fuentes Mariño	
Fecha de apertura	Fecha de cierre	Fecha elaboración informe	Tipo de auditoría
16/03/2023	30/03/2023	30/03/2023	programada
Auditores		Auditados	
Martin Eduardo Herrera León		Marco Antonio Navarro Palacios	
Brigytte Stephanny Correa Vásquez		Rosa Kaherine Fuentes Mariño	
Martin Mora Hernandez		Fanny Lorena Maestre Cardenas	
Nixon Martin Leal Ortega		Maria Patricia Casadiego Villamizar	
Mayra Alejandra Fuentes Jácome		Doris Angarita Acosta	
Jorge Eliecer Boada Luna			

Objetivo general

Determinar el grado de cumplimiento y ejecución en términos de eficiencia y eficacia, de las actividades establecidas en el proceso de Contratación Venta de Servicios de Salud y Mercadeo de la ESE HUEN, con el fin de generar las recomendaciones que conduzcan a la identificación de herramientas orientadas al mejoramiento continuo del área auditada.

Alcance

Durante el periodo comprendido desde el 01 de Marzo del 2022 al 31 de Diciembre del 2022.

Metodología

La auditoría se realizará teniendo en cuenta y tomando como referencia las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), entrevistas e inspecciones oculares de la documentación.

Criterios


Los criterios y elementos de verificación, confrontación y evaluación están determinados por: Plan de desarrollo institucional, plan estratégico de mercadeo, manual de procesos y procedimientos, manual de funciones, planes de mejoramiento, indicadores, mapa de riesgo, decreto 441 de 2022, portafolio de servicios, caracterización.

2. HALLAZGOS

No	Descripción del hallazgo	procedimiento	C	NC	OB	Criterios de auditoría
1	Del indicador con ID 1846 "Cumplimiento del plan estratégico de mercadeo" se evidencia que la información adjunta no es clara respecto al cumplimiento de las estrategias del plan	Panel de indicadores		X		<p>Aplicativo institucional software MIPG Intranet</p> <p>Acción correctiva</p>

MSH


	estratégico de mercadeo y su meta de cumplimiento es baja. Además los anexos del primer semestre no corresponden al análisis en mención y tampoco es un documento relacionado con la entidad.					
2	Del indicador con ID 1861, "Porcentaje de entidades a las que se les factura con contrato" se sugiere ordenar los anexos con los montos correspondientes a cada entidad y completar la información del último trimestre.	Panel de indicadores			X	Aplicativo institucional, software MIPG Intranet Acción preventiva
3	Del indicador con ID 1865 "cumplimiento de las oportunidades de mejora por proceso -mercadeo y venta de servicios" el numerador y denominador (numero de cumplimiento de oportunidades de mejora cerradas / número total de oportunidades de mejora registrados) no coincide con el numero de actividades realizadas durante los trimestres según el análisis y soportes adjuntos.	Panel de indicadores		X		Aplicativo institucional, software MIPG Intranet Acción correctiva
4	Del indicador con ID 1660 "satisfacción del cliente corporativo" el numerador y denominador (numero de porcentaje de satisfacción por parte de todas las eps/un porcentaje de 100% satisfecho) no poseen coherencia estadística con los soportes anexados en los semestres, además la meta del 50% no queda clara si se cumple y según la periodicidad es	Panel de indicadores			X	Aplicativo institucional, software MIPG Intranet Acción correctiva

	EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE GESTION				CODIGO: CI-FO-005
					VERSION: 3
					FECHA: MAR 2021
	INFORME DE AUDITORIA				PAGINA 3 de 5

	semestral pero en la observación dice anual.				
5	Del mapa de riesgos institucional vigencia 2022 plan de acción decreto 441 del 2022 se creó el procedimiento MV-PR-004 "Procedimiento seguimiento de los acuerdo de voluntades e inspección del plan de mejoramiento"	Mapa de riesgos Institucional 2022 Gestión de Mercadeo y Venta de Servicios	X		Mapa de riesgos institucional MV-PR-004 "Procedimiento seguimiento de los acuerdo de voluntades e inspección del plan de mejoramiento"
6	En cuanto a la Caracterización de Gestión de Mercadeo y Venta de Servicios MV-CA-001 - Verificar - No se evidencia el informe semestral de avance del plan estratégico de mercadeo.	MV-CA-001 Caracterización de Gestión de Mercadeo y Venta de Servicios		X	Caracterización de procesos MIPG Intranet Acción correctiva
7	En cuanto a la Caracterización de Gestión de Mercadeo y Venta de Servicios MV-CA-001 se cumple con portafolio de servicios, herramientas publicitarias, resultado de indicadores y acciones de mejoramiento.	MV-CA-001 Caracterización de Gestión de Mercadeo y Venta de Servicios	X		Caracterización de procesos MIPG Correo institucional Intranet Pagina web
8	Se evidencia la actualización del Plan Estratégico de Mercadeo y Ventas de Servicios en el 2022. Se cumple con la caracterización de la población, consolidación de la satisfacción de usuarios, adopción de políticas, portafolio de servicios y se cumple con las estrategias de la matriz DOFA.	MV-PL-001 Plan Estratégico de Mercadeo y Ventas de Servicios	X		Manual de Procesos y procedimientos MIPG Intranet Pagina externa ESE HUEM Redes sociales ESE HUEM Cursos e-learning
9	El procedimiento MV-PR-002 "Procedimiento Elaboración Plan de Mercadeo" se encuentra desactualizado a más de	MV-PR-002 Procedimiento Elaboración Plan de Mercadeo		X	Manual de Procesos y procedimientos MIPG Intranet

MSH

	dos años. Además es necesario corregir en todas las actividades el campo de "responsable y registro/punto de control". Así como la eliminación de la actividad No 3 y la creación de una última actividad para la aprobación final del documento.					Acción correctiva
10	El procedimiento MV-PR-003 "Procedimiento de Actualización de Portafolios de Servicios" se encuentra desactualizado a más de dos años. Se requiere cambiar en las actividades No 1,4 y 5 el registro/punto de control, así como el responsable en la Actividad N0 2.	MV-PR-003 Procedimiento de Actualización de Portafolios de Servicios		X		Manual de Procesos y procedimientos MIPG Intranet Acción correctiva
11	Revisar la pertinencia del nombre del proceso "Contratación Venta de Servicios de Salud y Mercadeo" como se designa en el acuerdo 022 del 16 de Diciembre de 2022 "Por el cual se modifica la estructura interna, orgánica y funcional de la ESE HUEM".	Proceso estratégico "Contratación Venta de Servicios de Salud y Mercadeo"			X	Acuerdo 022 del 16 de Diciembre de 2022 Organigrama Institucional Acción preventiva
12	Tras verificación ocular de los contratos vigentes durante el 2022 se evidencia que, la documentación soporte no pertenece a la vigencia auditada, además no se lleva un orden cronológico en medio digital o físico con la documentación requerida para elaborar acuerdos de voluntades.	MV-PR-001 Procedimiento de Contratación de Venta de Servicios de Salud			X	Manual de Procesos y procedimientos MIPG Acción correctiva

	EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE GESTION			CODIGO: CI-FO-005
				VERSION: 3
				FECHA: MAR 2021
	INFORME DE AUDITORIA			PAGINA 5 de 5

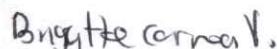
13	Ante la confrontación realizada de la información suministrada por el líder de gestión documental se evidencio el no cumplimiento del cargue Inventario Único Documental vigencia 2019, 2020, 2021 y 2022.	Inventario Único Documental Contratación de Venta de Servicios de Salud			X	Procedimiento de CEGDOC Acción correctiva
----	--	--	--	--	---	--

Descripción de Hallazgo: Conforme (C); No Conformidad (NC); Observación (OB), Marque con una X según corresponda

RECOMENDACIONES:

- Revisar y actualizar la información pertinente de los indicadores vigencia 2022, puesto que carecen de conexión entre sus anexos y el análisis de los mismos.
- Realizar el informe semestral de avance del plan estratégico de mercadeo descrito como producto en -Verificar- de la caracterización del proceso.
- Actualizar los procedimientos MV-PR-002 y MV-PR-003, puesto que es necesario modificar las actividades, responsable y puntos de control descritos para el mejoramiento continuo del proceso.
- En cuanto al procedimiento de Contratación de Venta de Servicios de Salud es necesario archivar en orden cronológico todos y cada uno de los documentos requeridos para la contratación con las entidades.
- Revisar la documentación precontractual pertinente para la creación del plan de beneficios con cualquier entidad.
- Gestionar todos y cada unos de los requerimientos normativos según el Estatuto de contratación de la administración pública

Los responsables de los procedimientos evaluados deben subir al aplicativo de planes de mejora las acciones determinadas como: NO CONFORMIDAD (NC) en un plazo de 8 días hábiles.



ELABORADO POR
BRIGYTTE CORREA VASQUEZ
P.U AGREMIADO



APROBADO POR
MARTIN EDUARDO HERRERA LEÓN
ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTIÓN