

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA
GESTIÓN PARA LA SALUD**

WILFRIDO ENRIQUE GUTIERREZ OSPINO
Jefe de Control Interno

LUIS A. VERGAGARA PALACIO
Profesional Universitario –
Auditor Líder

DANILO JOSE BARRIOS POZO
Auditor Principal

Equipo de Apoyo

ELIAS PADILLA PADILLA
RAFAEL AARON VILORIA

AUDITADO:

JORGE PAULO LASTRA CANTILLO
Secretario de Salud

Vigencia
2024

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES.....	4
3.	ANÁLISIS DE DATOS DEL PROCESO DE AUDITORIA.....	4
4.	ASPECTOS POSITIVOS A RESALTAR.....	19
5.	MATRIZ DE OBSERVACIONES O NO CONFORMIDADES.....	20
6.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	32

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno tiene como objetivo primordial garantizar la eficiencia, la eficacia y la transparencia en el desempeño de las funciones de las entidades que integran el Estado Colombiano, de manera que puedan cumplir adecuadamente con los fines constitucionales para los cuales fueron creadas. Este sistema busca asegurar que los recursos públicos se gestionen de manera adecuada, promoviendo una administración pública responsable, ética y orientada a resultados.

Dentro de este marco, la Unidad de Control Interno desempeña un papel clave como asesor, evaluador, integrador y dinamizador del Sistema de Control Interno. A través de estas funciones, se busca proponer acciones orientadas a mejorar la cultura organizacional de las entidades y, por consiguiente, contribuir a la productividad y al buen funcionamiento del Estado. Esto implica no solo la identificación de riesgos y la evaluación de procesos, sino también la promoción de buenas prácticas que favorezcan una gestión pública más eficiente.

En este sentido, la Oficina de Control Interno Institucional de la Alcaldía del Distrito de Santa Marta, en el ejercicio de las atribuciones que le corresponden, en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993 y el rol de seguimiento y evaluación descrito en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, llevó a cabo la auditoría interna al proceso de gestión administrativa de la entidad, conforme con la planificación de auditorías internas para la vigencia 2024. Esta auditoría se realiza con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, la eficiencia de los procesos y la correcta administración de los recursos públicos, asegurando que la gestión se lleve a cabo dentro del marco legal y normativo aplicable.

En su estructura general, el informe de auditoría se organiza en un análisis exhaustivo de la gestión del proceso durante el periodo auditado. Este análisis se basa en la revisión de las evidencias documentales proporcionadas, las cuales son evaluadas conforme a las técnicas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. El objetivo de este proceso es determinar si las actividades de gestión se desarrollan conforme a los principios y normativas vigentes, identificando posibles áreas de mejora.

Además, el informe incluirá observaciones relacionadas con el proceso de gestión, destacando tanto los aspectos positivos como las áreas en las que se pueden

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

implementar mejoras. Las recomendaciones que se presenten estarán orientadas a fortalecer el sistema de control y gestión interna, con el fin de optimizar el funcionamiento de la entidad y contribuir a la mejora continua en la administración pública, particularmente en lo que respecta a la gestión de la salud.

2. GENERALIDADES

CODIGO AUDITORIA	AE-OCI-007-2024
-------------------------	-----------------

OBJETIVO GENERAL: Evaluar la gestión de los recursos para la atención de la población asegurada y no asegurada con énfasis en la ejecución en los planes, programas y proyectos del sector salud.

ALCANCE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS EN SALUD Y ASEGURAMIENTO, 3.2. DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA, 3.3. OFICINA DE APOYO A LA GESTIÓN

CRITERIOS: LEY 715 DE 2001, DECRETO 780 DE 2016, PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL, PROYECTOS VIGENTES, PLAN TERRITORIAL DE SALUD PÚBLICA, PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL (2024-2027)

PROCESO O UNIDAD DE AUDITABLE: Gestión para la salud

3. ANÁLISIS DE DATOS DEL PROCESO DE AUDITORIA

La Secretaría de Salud del Distrito de Santa Marta es la encargada de velar por la salud y el bienestar de todos los habitantes del distrito. Sus funciones abarcan desde la promoción de estilos de vida saludables hasta la prevención y control de enfermedades, pasando por la regulación de los servicios de salud y la vigilancia sanitaria.

La auditoría se caracteriza por su enfoque sistémico, concebido como una herramienta estratégica para la gestión, que a su vez fortalece la gestión gerencial. Este enfoque tiene como objetivo principal mejorar el desempeño y, en consecuencia, impactar

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

positivamente los procesos institucionales identificando aspectos para el mejoramiento continuo.

Los fundamentos de esta auditoría se sustentan en dos pilares esenciales: el mejoramiento continuo y la atención centrada en el cliente o usuario. Esto resalta la importancia de la interdependencia de las partes que conforman el sistema, así como el orden y las dinámicas internas que permiten su funcionamiento. Además, se enfatiza la relación entre el sistema y su entorno, destacando la importancia de los flujos de entrada y salida para garantizar su eficiencia y eficacia.

En consecuencia, la auditoría interna con base en las funciones establecidas en el artículo 12 de la ley 87 de 1993, principalmente las establecidas en los literales c), d) y e) que versan de la siguiente forma:

Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- c. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.*
- d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.*
- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.*

Desarrollo en plan auditor en los ejercicios de gestión de las principales áreas al interior de la Secretaria de Salud “DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS EN SALUD Y ASEGURAMIENTO, 3.2. DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA, 3.3. OFICINA DE APOYO A LA GESTIÓN”, con base en esto se presentan los resultados del ejercicio de auditoria realizado.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTO.

Desde la perspectiva del ejercicio de auditor, la Oficina de Control Interno, presenta el siguiente análisis del Plan Territorial de Salud 2024-2027, el cual constituye el principal instrumento estratégico y operativo para implementar la política pública en salud en el territorio. Este plan tiene como objetivos primordiales contribuir al bienestar de la población mediante estrategias alineadas con el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 y el Modelo de Salud Preventivo y Predictivo, fundamentado en la Atención Primaria en Salud (APS) y en la garantía del derecho fundamental a la salud. Este análisis permite establecer una hoja de ruta clara para optimizar la implementación del Plan Territorial de Salud 2024-2027, asegurando que las acciones emprendidas impacten positivamente en el bienestar de la población.

Revisión del contenido y propuestas de mejora:

En el marco del proceso de auditoría, se realizó una revisión exhaustiva del contenido del plan territorial, identificándose un conjunto de problemáticas prioritarias en el sector salud y sus respectivas propuestas de mejora, según se detalla a continuación:

Problemática	Propuesta de Mejora
Limitado acceso a servicios de salud en áreas rurales	Implementar telemedicina y unidades móviles de salud para mejorar la cobertura.
Altas tasas de embarazos en adolescentes	Crear una política pública de educación sexual y programas de prevención en colegios.
Falta de saneamiento básico en instituciones educativas	Establecer un sistema de vigilancia de agua potable y saneamiento en colegios.
Insuficiencia de recurso humano en salud	Incrementar la contratación de personal capacitado con enfoque regional y cultural.
Aumento de enfermedades por vectores	Realizar campañas de control de vectores y educación ambiental en comunidades afectadas.
Fragmentación en la atención primaria	Fortalecer la estrategia de APS con equipos y recursos adecuados.
Morbilidad por violencia gineco-obstétrica	Promover atención integral a mujeres con capacitación especializada para personal de salud.
Inexistencia de un sistema de información actualizado	Implementar un sistema único de información electrónica para historias clínicas en tiempo real.
Barreras de acceso para población indígena	Articular el Sistema Indígena de Salud Propio Intercultural (SISPI) con las políticas distritales.
Deficiencia en promoción de salud sexual y reproductiva	Implementar campañas educativas masivas y programas comunitarios.
Escasa infraestructura hospitalaria en corregimientos	Ampliar la red hospitalaria mediante construcción y dotación de hospitales.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

Fortalezas y debilidades del sector salud:

El análisis del plan también permitió identificar fortalezas y debilidades del sector salud en el territorio, las cuales constituyen insumos clave para la definición de estrategias en el corto, mediano y largo plazo. A continuación, se destacan:

Fortalezas	Debilidades
Existencia de redes comunitarias de apoyo que fortalecen la participación en salud.	Fragmentación entre instituciones de salud y falta de coordinación intersectorial.
Liderazgo de actores locales y comunitarios en programas de promoción y prevención.	Escasez de personal médico capacitado en áreas rurales y de difícil acceso.
Implementación de estrategias como "Salud al Barrio" para acercar servicios a la población.	Infraestructura hospitalaria limitada en corregimientos y zonas rurales.
Inclusión del enfoque diferencial para poblaciones indígenas, LGBTQ+ y migrantes.	Recursos financieros insuficientes para cubrir necesidades identificadas.
Marco normativo actualizado con directrices claras del Ministerio de Salud.	Carencia de un sistema único de información actualizado y accesible.
Experiencia en ejecución de programas de salud pública en contextos vulnerables.	Débil capacidad de respuesta frente a emergencias sanitarias, como desastres o pandemias.
Presencia de actores internacionales y ONG que apoyan proyectos locales de salud.	Falta de cobertura y acceso oportuno a servicios básicos en áreas rurales.

Si bien el horizonte de tiempo del plan comprende un horizonte de tiempo de 4 años, desde la perspectiva del proceso auditor, se pretende evaluar, las acciones emprendido en la auditada que permitan inferir en que aspectos se avanzado.

En tal sentido, en actividad de campo realizada el día 7 de noviembre del presente año, como consta en el acta de visita, el equipo de auditoría solicito información de los proyectos vigentes en la vigencia, obtenido los datos de los siguientes proyectos:

Datos básicos del proyecto	
Título del Proyecto:	Fortalecimiento de las acciones de gestión de la salud pública y del plan de intervenciones colectivas que permitan mejorar la calidad de vida en el Distrito de Santa Marta
Código BPIN:	2023470010063
Costo total de la alternativa:	\$ 6.973.306.605,84

Datos básicos del proyecto	
Título del Proyecto:	Aportes para la afiliación y continuidad del aseguramiento al régimen subsidiado para la prestación de los servicios integrales de salud en el distrito de santa marta, magdalena
Código BPIN:	2024470010015
Costo total de la alternativa:	\$ 1.502.122.409.151,91

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

Con base en los datos anteriores se realizó búsqueda de los proyectos reportados para el sector salud del distrito de Santa Marta en el portal <https://mapainversiones.dnp.gov.co>, evidenciándose el siguiente estado de los proyectos.

Bpin	Nombre Proyecto	Estado Proyecto	ValorTotal Proyecto	Valor Solicitado Proyecto	Valor Ejecutado Proyecto	Avance Físico	Avance Financiero	Horizonte Proyecto
'2023470010067	Adecuación Y Terminación Del Centro De Salud Ciudad Equidad En El Distrito De Santa Marta	Viable	\$ 1.724.349.145,82	\$ 1.724.349.145,82	0	0	0	2024-2024
'2024470010015	Aportes Para La Afiliación Y Continuidad Del Aseguramiento Al Régimen Subsidiado Para La Prestación De Los Servicios Integrales De Salud En El Distrito De Santa Marta Magdalena	Viable	\$ 1.502.122.409.151,91	\$ 1.502.122.409.151,91	0	0	0	2024-2027
'2023470010063	Fortalecimiento De Las Acciones De Gestión De La Salud Pública Y Del Plan De Intervenciones Colectivas Que Permitan Mejorar La Calidad De Vida En El Distrito De Santa Marta	En Ejecución	\$ 5.473.306.607,00	\$ 5.473.306.607,00	0	0	0	2024-2024

Fuente: <https://mapainversiones.dnp.gov.co/reportes/datosbasicos>

De conformidad con lo reportado en el portal, se observa un nuevo proyecto de la vigencia 2024 del cual no se tiene conocimiento de su estado actual, debido a que no está reportado el avance físico y avance financiero del proyecto.

Por otra parte, el único proyecto que se encuentra reportado con estado “En Ejecución” corresponde a: “*Fortalecimiento de las acciones de gestión de la salud pública y del plan de intervenciones colectivas que permitan mejorar la calidad de vida en el Distrito de Santa Marta*” del cual según evidencio en soporte documental del proyecto se le realizó un trámite con ajuste presupuestal en el primer bimestre del año, reduciendo el presupuesto a \$ 5.473.306.607, esta valor no concuerda con la asignación del Sistema General de Participaciones en el componente de Salud Pública para la vigencia 2024 reportado al Ministerio de Salud y Protección Social en el mes de octubre en el PAS que asciende a la suma de \$6.571.184.257 , se infiere de esto que no se han realizado los ajustes de costo del proyecto en la plataforma de DNP, si bien la gestión de proyectos se encuentra a cargo de la Secretaria de Planeación del Distrito, cada dependencia debe gestionar y velar porque el estado de los proyectos corresponda a la realidad de los recursos gestionados de conformidad con lo establecido en el literal e) artículo 2 de la ley 87 de 1993, entendiendo que el Sistema de Control Interno es modelo con un enfoque para la gestión de riesgos que ayuda a las organizaciones a identificar, analizar y

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

prepararse para amenazas y oportunidades. Este modelo se basa en tres líneas de defensa:

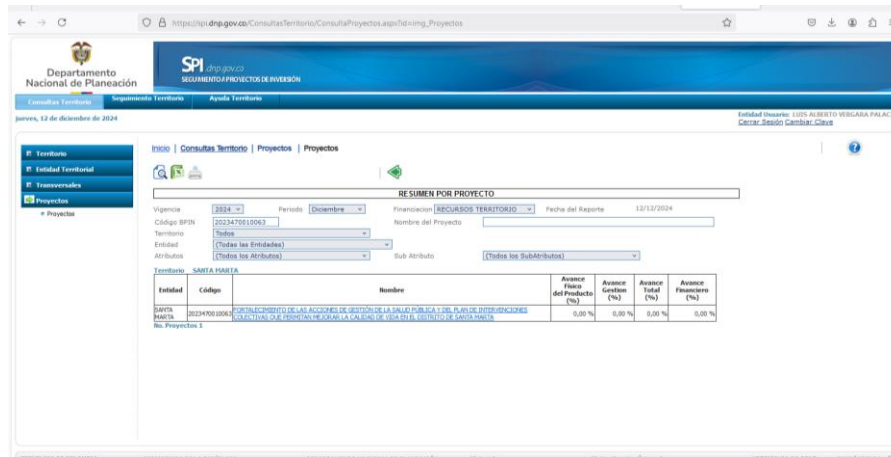
- Primera línea de defensa: Se enfoca en la gestión operativa y de riesgos, asegurando el cumplimiento de leyes, regulaciones y aspectos éticos.
- Segunda línea de defensa: Se encarga de la gestión de riesgos y del cumplimiento.
- Tercera línea de defensa: Se refiere a la auditoría interna.

Desde esta perspectiva la Secretaria de Salud y funcionarios a cargo de la gestión, desde el rol de la primera línea de defensa, deben velar porque la información oficial que se reporta de los proyectos de la dependencia se encuentre actualizada y completa, evitando posibles riesgos asociados a la deficiencia de información de los proyectos para entes externos, especialmente entes de control.

Como parte, del proceso de seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al estado de los proyectos, es de suma importancia, que estos dispongan de información oficial de avance físico y financiero, dado que esta acción denota que se realiza control a la ejecución física de los proyectos, implica esto, seguimiento a los productos, bienes y servicios comprometidos en el mismo, cumpliendo de objetivos específicos y generales y de las actividades comprometidas. Con respecto a la ejecución financiera del proyecto, obtener información del compromisos, obligaciones y pagos.

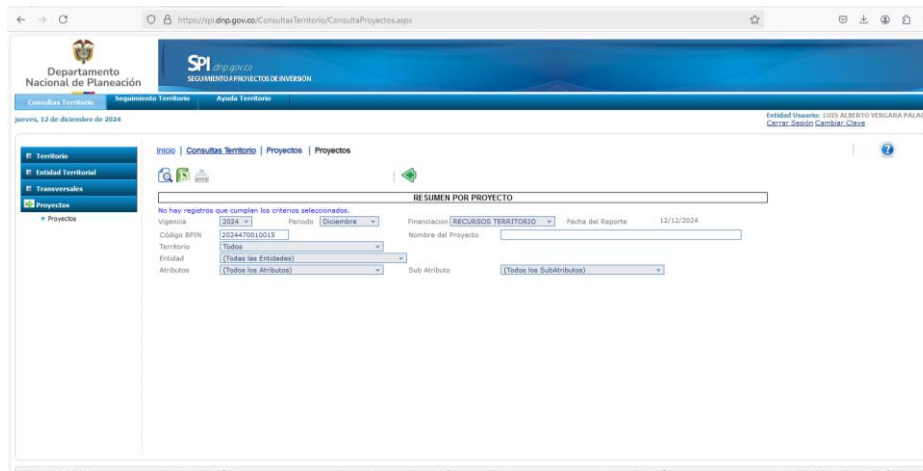
En consecuencia, se realizó búsqueda de los proyectos en la plataforma SPI, evidenciándose que el proyecto “Fortalecimiento de las acciones de gestión de la salud pública y del plan de intervenciones colectivas que permitan mejorar la calidad de vida en el Distrito de Santa Marta, esta activo en el portal pero sin reporte de avance físico o financiero.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2 Fecha de aprobación 10 de abril de 2024



Fuente: <https://spi.dnp.gov.co/ConsultasTerritorio/ConsultaProyectos.aspx>

Por otra parte, el proyecto “Aportes para la afiliación y continuidad del aseguramiento al régimen subsidiado para la prestación de los servicios integrales de salud en el distrito de santa marta, magdalena” no se encuentra activo en el portal.



Fuente: <https://spi.dnp.gov.co/ConsultasTerritorio/ConsultaProyectos.aspx>

Cabe indicar que la Oficina de Control Interno es consiente que en materia de proyectos de inversión las entidades territoriales se encuentran en un proceso de transición a la plataforma PIIP, pero esta no permite realizar búsqueda pública de los proyectos para conocer su estado, por lo cual, no es posible corroborar si se han realizado reportes a través de la misma. Pero debido a que se encuentran en etapa de transición la directriz

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

desde el DNP ha sido que mientras se migran los proyectos de inversión al nuevo portal se deben realizar los reportes en el SIP.

Por otra parte, continuando con la línea de evaluación de la gestión, se realizó un análisis de la ejecución presupuestal de los principales rubros del Sector Salud con corte septiembre de 2024, obteniéndose el siguiente análisis.

Ejecución de recursos Salud Publica

Presupuesto Salud Publica (Corte 30 de septiembre de 2024)

Concepto	Presupuesto Definitivo	Certificado	Comprometido	Obligaciones	Pagos
SALUD PUBLICA	14.479.952.175,59	8.627.054.353,55	4.405.289.898,00	1.232.108.764,00	1.230.896.164,00


Con base en los datos proporcionados, se puede realizar el siguiente análisis sobre el rubro de Adquisición de Servicios:

El presupuesto definitivo asignado para este rubro asciende a \$14.479.952.175,59, de los cuales se han certificado \$8.627.054.353,55, lo que equivale al 59,58% del total presupuestado. Esto indica que más de la mitad del presupuesto ha sido formalmente aprobado para ser ejecutado.

En cuanto a los recursos comprometidos, estos alcanzan los \$4.405.289.898,00, representando el 51,06% del monto certificado. Esto muestra que existe un avance considerable en el proceso de asignación de recursos a actividades específicas, aunque aún queda un porcentaje significativo por comprometer.

Respecto a las obligaciones adquiridas, estas suman \$1.232.108.764,00, que corresponden al 27,97% del monto comprometido. Esto evidencia que se han generado compromisos legales o contractuales por menos de un tercio de los recursos comprometidos.

Finalmente, los pagos realizados ascienden a \$1.230.896.164,00, lo que representa casi la totalidad del monto en obligaciones (99,90%). Esto refleja una alta eficiencia en el cumplimiento de los compromisos financieros ya adquiridos.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

En resumen, aunque el rubro muestra un buen desempeño en términos de ejecución de pagos respecto a las obligaciones, existe una brecha significativa entre el presupuesto definitivo, los montos comprometidos y los montos certificados, lo que podría indicar la necesidad de agilizar procesos administrativos o de planificación para aumentar la utilización efectiva del presupuesto disponible.

Ejecución de recursos del Régimen Subsidiado en Salud

El rubro de financiación de beneficiarios del régimen subsidiado en salud muestra un presupuesto definitivo de **\$514,387,488,920.85**, del cual se han certificado, comprometido y pagado diferentes montos según los conceptos desglosados. A continuación, se realiza un análisis detallado por componente financiero:

Rubro	Presupuesto Definitivo	Certificado	Comprometido	Obligaciones	Pagos	Porcentaje de Ejecución (Pagos/Presupuesto)
Total (General)	\$514,387,488,920.85	\$334,635,863,943.00	\$308,175,223,618.39	\$308,041,623,409.61	\$307,628,006,698.55	59.81%
Coljugos: Régimen Subsidiado Ssf	\$6,086,518,501.78	\$3,076,552,911.00	\$2,995,034,540.02	\$2,995,034,540.02	\$2,995,034,540.02	49.20%
Sgp Libre Inversión: Régimen Csf	\$2,126,644,794.00	\$2,126,644,794.00	\$1,395,694,137.68	\$1,262,093,928.90	\$848,477,217.84	39.89%
Sgp: Régimen Subsidiado - Ssf	\$178,162,497,922.00	\$131,524,968,977.00	\$120,543,969,597.97	\$120,543,969,597.97	\$120,543,969,597.97	67.66%
Pgn-Adres: Régimen Subsidiado - Ssf	\$325,307,104,774.12	\$197,907,697,261.00	\$183,240,525,342.72	\$183,240,525,342.72	\$183,240,525,342.72	56.34%

1. Ejecución Presupuestal Global:

- El porcentaje global de ejecución (pagos/presupuesto definitivo) es del **59.81%**, lo que indica que casi el 40% del presupuesto no ha sido utilizado en pagos al momento del análisis.

2. Componentes con Mayor Ejecución:

- El rubro **SGP - Régimen Subsidiado - SSF** presenta una ejecución del **67.66%**, siendo el concepto con mejor desempeño en términos de ejecución presupuestal.

3. Componentes con Baja Ejecución:

- El rubro **SGP Libre Inversión: Régimen Subsidiado Continuidad CSF** refleja un bajo nivel de ejecución del **39.89%**, lo que podría estar relacionado con demoras en los procesos administrativos o ejecución tardía de proyectos.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

4. Certificaciones y Compromisos:

- El total certificado asciende a **\$334,635,863,943.00**, equivalente al 65% del presupuesto. Sin embargo, los compromisos alcanzan el **59.91%**, lo que indica eficiencia moderada en la formalización de obligaciones y pagos.


SEGUIMIENTO Y GESTION DE PQRS

La Oficina de Atención al ciudadano y participación social de la Secretaria de Salud Distrital realiza seguimiento a la peticiones radicadas por los ciudadanos y grupos de interés relacionadas con la misionalidad de dependencia, de conformidad con los datos aportados en su gran mayoría están son radicadas por la PERSONERIA DISTRITAL en amparo de los derecho de paciente que solicitan algún tipo de procedimiento antes las EPS, el otro gran grupo son los USUARIOS.


PETICIONARIO	No
ACCION DE TUTELA JUZGADO 04	1
ALCALDIA	1
BIENESTAR FAMILIAR	1
INRED	1
JUZGADO 04	1
PERSONERIA	172
PERSONERIA	1
PROCURADURIA	1
USARIO	1
USUARIA	1
USUARIO	148
USUARIO	1
Total	330

Las peticiones más frecuentes están relacionadas con CITA MEDICA, MEDICAMENTOS, PROCEDIMIENTO, VIATICOS, AUTORIZACION, ENTREGA DE MEDICAMENTOS, ATENCION MEDICA, HISTORIA CLINICA, CITA ESPECIALISTA, SOLICITUD DE VIATICOS, INSUMOS


MOTIVO	No
CITA MEDICA	32
MEDICAMENTOS	23
PROCEDIMIENTO	19
VIATICOS	16
CITA	14
AUTORIZACION	13

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024


ENTREGA DE MEDICAMENTOS	10
PROCEDIMIENTOS	7
ATENCION MEDICA	6
HISTORIA CLINICA	5
CITA ESPECIALISTA	5
CITA CON ESPECIALISTA	5
SOLICITUD DE VIATICOS	4
SOLICITUD	4
INSUMOS	3
INSUMOS	3
CITA NUTRICIONISTA	3
VALORACIÓN POR COLOPROCTOLOGO	3
MEDICAMENTO	3
CITA EXAMENES	2
CITA PRIORITARIA NUTRICION	2
ASIGNACION DE CITA	2
CITA NEUROCIROGIA	2
MEDICAMNENTOS	2
CITA ORTOPEDIA	2
CITA OTORRINO	2
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	2
INCUMPLIMIENTO DE TERAPIAS	1
RADIOGRAFIA PANORAMICA	1
NEGACION DE SERVICIOS	1
CIRUJIA PEDIATRICA	1
EXAMEN Y MEDICO	1
ASIGNACION DE DOCENTE SOMBRA	1
CAMBIO DE ESPECIALISTA	1
CITA	1
PAÑALES	1
CITA ANESTESIOLOGO	1
REPROGRAMACION DE EXAMENES	1
CITA CIRUGIA	1
AUTORIZACION TRATAM	1
CITA CON ANASTECIOLOGO	1
INTERENVENCION QUIRUR LITROTISIS	1
AUSENCIA DE SUMINISTROS DE INSUMOS	1
CAMBIO DE ESPECIALISTA EN COLOPROCTOLOGÍA	1
CITA CON ESPECIALISTA ORTOPEDIA	1
NO REPORTE IMPLANTACION DE MARCA PASO	1
CITA CON FISIATRA	1
PROCEDIMIENTO LITROTRICIA	1
CITA CON GINECOLOGIA	1
REMISION DE PACIENTE	1

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

CITA CON ORTOPEDIA	1
SOLICITUD DE CIRUGÍA	1
CITA DERMATOLOGIA CON PEDIATRA	1
FAJA LUMBAR	1
CITA DERMATOLOGOPEDIATRA	1
IMPLEMENTOS QUIRURJICOS	1
CITA ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1
CAMBIO DE CIUDAD PARA EXAMEN	1
AUSENCIA EN LA ATENCIÓN Y VALORACIÓN CLÍNICA EN CASA ORTOPÉDICA	1
LABORATORIOS TP Y TPT Y VIATICOS	1
CITA EXAMEN OFTAMOLOGICO	1
ACOMPANAMIENTO TERAPEUTICO-SOMBRA	1
AUSENCIA MEDICAM CARBOXIMETILCELULOSA	1
NEGACION DE EXAMENES OCUPACIONALES	1
CITA GINECOLOGIA	1
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1
CITA MED GENERAL	1
ORDE DE CIRUGIA	1
ACCION DE TUTELA	1
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1
CITA MEDICA - VIATICOS - MEDICAMENTOS	1
PROGRAMACION DE CIRUGIA	1
AUSENCIA MEDICAM LAMOTRIGINA	1
REMISION A OTRA CLINICA	1
CITA NEUROLOGIA	1
REPROGRAMACION CITA UROLOGIA	1
CITA NEUROLOGIA PEDIATRICA	1
RESECCION DE TUMOR	1
CITA NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA	1
CIRUGIA ANAL	1
AUTO DE ESTUDIO Y TRASLADO	1
EZSOPICLONA 3mg	1
CITA OFTATAGMOLOGIA	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
CITA ONCOLOGIA	1
IMPLEMENTOS DE ASEO (INSUMOS)	1
ATENCION MED	1
IMPLEMENTOS Y MATERIALAES QUIRURGICOS	1
AUTORIZACIÓN	1
INSTITUCIONALIZACION	1
CITA PAR COLONOSCOPIA	1
CAMBIO DE ESP	1
CITA PARA EXAMENES	1
INTERVENCION QUIRURGICA	1

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

AUTORIZACION DE CIRUGIA	1
MASTECTOMIA	1
CITA PRIORITARIA OFTALMOLOGIA	1
MEDICAMENTO TOPIROMATO	1
CITA PSIQUIATRIA	1
MEDICAMENTOS LISINOPRIL Y ATORVASTATINA	1
CITA REUMATOLOGIA	1
NEFRECTOMIA RADICAL POR LAPAROSCOPIA	1
CITA SIQUIATRIA	1
NEGACION DE SERVICIO	1
CITA TERAPIAS OCUPACIONALES	1
NEGACION ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1
CITA VALORACION MED	1
NO ENTREGA MEDICAMENTOS	1
CLARIDAD EN DIAGNOSTICO	1
OPERACION DE RODILLA IZQ	1
COBRO ALTOS COPAGOS CIRUGIA	1
ORDEN DE CIRUGIA	1
CONTINUACION DE TRATAM	1
PETICION DE INFORMACION Y CIRUGIA	1
CONTINUIDAD ESPECIALISTA NEUROCIRUJANO	1
ADELANTAR CITA DE ECOGRAFIA	1
AUTORIZACION DE ESTUDIOS MEDI	1
CAMBIO DE TRANSPORTE (VIATICOS)	1
SUMINISTRO DE TRANSPORTE (VIATICOS)	1
PROTESIS DENTAL,	1
SUPLEMENTO	1
REMISION A CLINICA ALTA COMPL	1
SUPLEMENTO PROWHEY	1
REMISION A OTRAS INST	1
TRASLADO A CLINICA DE 4 NIVELES	1
REMISION X NEUROLOGIA	1
TRASLADO PARA CIRUGIA	1
REPROGRAMACION DE CITA ESP	1
TRASLADO Y OPERACIÓN MAXILOFACI	1
REPROGRAMACION OTORRINO	1
ATENCION DOMICILIARIA	1
CIRUGIA	1
VALORACIÓN EN MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	1
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	1
AUTORIZACION DE EXAMENES	1
AJUTORIZACION	1
CONTROL DOMICILIARIO (ATENCION MEDICA)	1
SUMINISTRO SILLA DE RUEDA	1


 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

CORRECCION AUTORIZACION PARA JUNTA MEDICA SEDESTACION	1
SUPLEMENTO ALIMENTICIO	1
DERMATOLOGIA	1
SUPLEMENTOS Y MED	1
ECOCARDIOGRAMA Y CITA ESPECIALISTA	1
TRASLADO DE CLINICA	1
ELECTROMIOGRAFIA	1
TRASLADO Y OPERACIÓN (CIRUGIA)	1
UBIC CLINICA	1
TRATAMIENTO SIQUIATRIA	1
UBICACION PACIENTE UNIDAD DE QUEMADOS	1
VALORACION CARDIOLOGO Y NEUROLOGIA	1
URO, PSI, OPTO - CITOSCOPIA	1
ENTREGA DE PAÑALES	1
VALORACION CON ESPECIALISTA	1
ENTREGA DE SUPLEMENTOS	1
VALORACION ORTOPEDIA	1
VALSARTAN + INDAPAMIDA	1
VALORACION UROLOGIA	1
VIATICOS	1
-	1
ESTUDIO MEDICO	1
VIATICOS Y ALIMENTACION POR TRAT DIALIS	1
EXAMEN BIOPSIA	1
EXAMEN ELECTROMIO	1
Total	330

La mayoría de las solicitudes se encuentran concentradas en las siguientes EPS : NUEVA EPS, COOSALUD, SANITAS, SALUD TOTAL, CAJACOPI, MUTUALSER, SANITAS EPS, SALUDTOTAL.

A través del ejercicio de auditoría se trató de evaluar que tipo de control se realiza a las respuestas oportunas y de fondo a este tipo de solicitudes, sin embargo, las herramientas utilizadas por la dependencia auditada no permite comparar y establecer una trazabilidad de la totalidad de las peticiones.

Al respecto, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y otras normativas aplicables, la gestión de PQRS se encuentra enmarcada bajo los siguientes parámetros:

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

Tipo de PQRS	Definición	Tiempo de Respuesta	Norma Aplicable	Comentarios Relevantes
Petición de Información	Solicitud de acceso a datos, documentos o información pública.	10 días hábiles desde la recepción.	Art. 14, Ley 1755 de 2015	Si no es posible responder en el término, debe informarse al ciudadano antes del vencimiento, explicando la demora.
Petición General o Especial	Solicitudes no específicas de información, incluyendo servicios, trámites o beneficios.	15 días hábiles desde la recepción.	Art. 14, Ley 1755 de 2015	Es posible una prórroga razonable, pero debe notificarse al solicitante antes del vencimiento del plazo inicial.
Queja	Manifestación de inconformidad con la conducta de funcionarios o la prestación de un servicio.	15 días hábiles desde la recepción.	Art. 16, Ley 1755 de 2015	Las entidades deben asegurar el seguimiento y resolución de las causas de la inconformidad.
Reclamo	Solicitud para corregir fallas, errores o irregularidades en servicios o decisiones administrativas.	15 días hábiles desde la recepción.	Art. 16, Ley 1755 de 2015	Es fundamental garantizar la trazabilidad en las acciones correctivas implementadas.
Sugerencia	Propuesta del ciudadano para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.	15 días hábiles desde la recepción.	No regulado explícitamente, pero aplicado según buenas prácticas.	Se recomienda una respuesta proactiva que fomente la participación ciudadana.
Denuncia	Comunicación de hechos que pueden constituir faltas administrativas o delitos.	Depende del proceso administrativo o judicial.	Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)	Debe darse traslado a las autoridades competentes de forma inmediata.
Derecho de Petición de Documentos	Solicitud de copias o expedición de documentos específicos.	10 días hábiles desde la recepción.	Art. 14, Ley 1755 de 2015	La falta de respuesta equivale a aceptación tácita y obliga a entregar los documentos solicitados.
Consulta	Solicitud de interpretación sobre normativas o procedimientos.	30 días hábiles desde la recepción.	Art. 14, Ley 1755 de 2015	La respuesta debe ser clara, fundamentada y acorde con la normativa vigente.

En tal sentido es importante considerar los siguientes aspectos:

- Si la entidad no puede resolver la solicitud dentro de los plazos establecidos, debe comunicar al ciudadano las razones de la demora antes de que venza el término y establecer un plazo adicional que no exceda el doble del inicial (Art. 14, parágrafo Ley 1755 de 2015).
- Los tiempos empiezan a contar a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- Las autoridades tienen el deber de informar al ciudadano sobre los recursos disponibles en caso de inconformidad con la respuesta recibida.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

4. ASPECTOS POSITIVOS A RESALTAR

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría de Salud cuenta con directrices claras del Ministerio de Salud, lo que permite estructurar acciones alineadas con los objetivos estratégicos. • Implementación de programas como "Salud al Barrio", con un enfoque diferencial que incluye poblaciones vulnerables (indígenas, LGBTIQ+, migrantes). • Reporte mensual al Ministerio de Salud sobre distribución del recurso del Sistema General de Participaciones (SGP). • Área de servicio al cliente (SAC), según la auditoria presenta una gran organización, y se evidencia en las PQR, Presenta unas Disminuciones en a las quejas presentadas por los usuarios y ciudadanía del Distrito de santa marta. En ese sentido la Auditoria considera que la presente área cuenta con un buen equipo interdisciplinario, para Resaltar en las demás áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de actualizaciones en plataformas como SPI y PIIP dificulta la transparencia y el control de proyectos clave. • Brecha significativa entre presupuesto certificado, comprometido y obligaciones adquiridas, limitando la efectividad del gasto público. • Uso de herramientas no integradas dificulta la trazabilidad y análisis oportuno de las solicitudes ciudadanas. • Desajuste entre la capacidad operativa y el número de visitas programadas, generando posibles incumplimientos del plan anual. • Los riesgos institucionales identificados no cuentan con controles metodológicamente formulados, lo que impacta su gestión.


 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

5. MATRIZ DE OBSERVACIONES O NO CONFORMIDADES


OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES		
No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	
		Decreto 3286 de 2004, literal e) y g) articulo 12 Ley 87 de 1993, literal e) articulo 2 Ley 87 de 1993, art 74 de la Ley 1474 de 2011
1	<p>Observación No 1: El Sistema de Seguimiento de Proyectos (SPI) es una herramienta fundamental para garantizar la transparencia y la eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión pública en Colombia. Este sistema, creado mediante el Decreto 3286 de 2004, obliga a las entidades estatales a reportar de manera periódica el avance de sus proyectos, asegurando así que los recursos públicos se utilicen de manera adecuada y eficiente. Realizada la consulta en la plataforma del proyecto “Fortalecimiento de las acciones de gestión de la salud pública y del plan de intervenciones colectivas que permitan mejorar la calidad de vida en el Distrito de Santa Marta” Código BPIN: 2023470010063 se evidencia que los reportes de seguimiento se encuentran sin diligenciar. Esto implica deficiencias en el seguimiento y ejecución del respectivo proyecto. De igual forma, en caso que la entidad se encuentre en el régimen de transición a la PIIP, debió realizarse el reporte de avance del proyecto en esta plataforma y publicar en la página web en sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / Seguimiento proyectos los avances físicos y financieros del proyecto de conformidad con lo establecido en el art 74 de la Ley 1474 de 2011 Es de anotar que la publicación del avance de los proyectos en las páginas web de las entidades gubernamentales es una práctica que beneficia a todos los actores involucrados, ya que promueve la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la mejora de la gestión pública.</p> <p>Por otra parte, de acuerdo con la información que reporta del proyecto en el portal mapainversiones.dnp.gov.co, el valor de proyecto es de \$5.473.306.607 , valor que corresponde al ajuste con tramite presupuestal solicitado por el Secretario de Salud con fecha 31 de enero de 2024 y certificada con fecha 5 de febrero de 2024, dicho valor no corresponde a la asignación que se reporta al</p>	

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

	<p>Ministerio de Salud y Protección social en la hoja de cálculo de Distribución del Recurso del SGP - SP el cual asciende a la suma de \$ 6.571.184.257. Se genera esta observación de conformidad con lo establecido en los literales e) y g) artículo 12 Ley 87 de 1993.</p> <p>Es importante resaltar como positivo que la Dirección Salud Publica realiza un reporte mensual al Ministerio de Salud y Protección Social del Distribución del Recurso del SGP - SP (Art 20 de Resolución 518), lo que permite observar en una medida la ejecución del proyecto.</p>	
No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Decreto 3286 de 2004, art 74 de la Ley 1474 de 2011
2	<p>Observación No 2: El Sistema de Seguimiento de Proyectos (SPI) es una herramienta fundamental para garantizar la transparencia y la eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión pública en Colombia. Este sistema, creado mediante el Decreto 3286 de 2004, obliga a las entidades estatales a reportar de manera periódica el avance de sus proyectos, asegurando así que los recursos públicos se utilicen de manera adecuada y eficiente. Realizada la consulta en la plataforma SPI del proyecto “Aportes para la afiliación y continuidad del aseguramiento al régimen subsidiado para la prestación de los servicios integrales de salud en el distrito de santa marta, magdalena” Código BPIN: 2024470010015, se observa que este no genera ningún reporte, por lo cual se optó, por buscar el código del proyecto en el portal mapainversiones.dnp.gov.co, evidenciándose que el proyecto se encuentra en etapa “Viable”, cuando la a la fecha debería estar en estado “En Ejecución” lo que indica que no se realizaron todos los procedimientos de la etapa del proyecto, razón por la cual, no hay reporte en el SPI y en el caso que el proyecto se encuentre en la etapa de transición a la PIIP , no se realizó el procedimiento para la activar la ejecución, por ende, no se está reportando. Esto implica deficiencias en el seguimiento y ejecución del respectivo proyecto. De igual forma, no se evidencio la publicación en la página web en sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / Seguimiento proyectos los avances físicos y financieros del proyecto de conformidad con lo establecido en el art 74 de la Ley 1474 de 2011. Es de anotar que la publicación del avance de los proyectos en las</p>	

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

	<p>páginas web de las entidades gubernamentales es una práctica que beneficia a todos los actores involucrados, ya que promueve la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la mejora de la gestión pública. Se genera esta observación de conformidad con lo establecido en los literales e) y g) artículo 12 Ley 87 de 1993.</p>	
No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Matriz de riesgos institucional se observa que el proceso ME-SIG-F-005 v1,
3	<p>Observación No 3. Revisada la matriz de riesgos institucional se observa que el proceso ME-SIG-F-005 v1, se evidencia que el proceso de gestión de la movilidad tiene identificado los siguientes riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilizar trámites sin respetar los turnos para favorecer a terceros a cambio de prebendas. • Direccionamiento de Permisos y/ o certificaciones a favor de un tercero. <p>De igual forma la matriz contiene los siguientes controles para riesgos identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El líder del proceso asignado cada vez que requiera, realiza revisión en los temas relacionados. <p>Al respecto, la auditoria observa que los riesgos y controles definidos no están metodológicamente formulados de conformidad con la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V-6.</p> <p>En tal sentido, la gestión de riesgos y el sistema de control interno son interdependientes y se complementan mutuamente. Una gestión de riesgos efectiva no puede existir sin un sistema de control interno sólido, y viceversa. Juntos, estos sistemas ayudan a asegurar la resiliencia, la eficiencia y la conformidad de la organización, permitiéndole alcanzar sus objetivos estratégicos de manera sostenible. Las deficiencias en la aplicación de la gestión de riesgos institucional se configuran se observa como una inaplicación del artículo 6 de la ley 87 de 1993.</p>	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024


No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012
4	<p>Observación No 4. El SUIIT es un instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y valida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIIT es el repositorio de los tramites y procedimientos administrativos con cara al usuario, permite incluir los datos de operación de los tramites, otros procedimientos administrativos y/o consultas ciudadanas. Con base en la información aportada por la OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL, se dispone del registro de Hoja de Vida en el formato MM-GAC-F-005 de los siguientes tramites y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificado de discapacidad (No pago) (Tramite)</i> • <i>Concepto sanitario (No pago) (Tramite)</i> • <i>Licencia de gestión de cadáveres (No pago) (Tramite)</i> • <i>Afiliación al régimen subsidiado (No pago) (Tramite)</i> • <i>Vacunaciones antirrábicas de caninos y felinos (Servicio)</i> <p>Es importante indicar que en el SUIIT incluyen “Servicios”. Como se indico con anterioridad, se inscribes los siguientes instrumentos: Tramites, Otros Procedimientos Administrativos – OPAS y/o Consultas Ciudadanas. Con base en el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al componente de racionalización de tramites, se pudo establecer que durante la vigencia 2024, no se han registrado los datos de operación de los tramites inscritos. Por tanto, la recomendación es consultar la Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIIT 3.</p>	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

No	Evidencias/ /Documentos Soporte:	Criterios
		AE-OCI-007-2024
5	<p>Observación No 5. En una auditoría interna realizada al área de Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento de la Secretaría de Salud Distrital, se identificaron varias situaciones relevantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plazos de Respuesta a Novedades: Un oficio recibido el 23 de octubre de 2024 menciona que las novedades de los prestadores de salud son gestionadas en un periodo de 10 a 15 días. Sin embargo, se observa que el área no funge como administradora de la plataforma REPS (Registro Especial de Prestadores de Salud). Este hecho se debe aclarar, ya que muchas solicitudes son radicadas de manera incompleta, lo que conlleva a devoluciones oportunas conforme a lo estipulado en la Resolución 3100 de 2019. Los prestadores deben adjuntar posteriormente la documentación faltante para su correcta tramitación. 2. Ejecución de Visitas: Las solicitudes que requieren visitas presenciales están supeditadas a la expedición de un Auto Comisorio, el cual debe ser aprobado por el Despacho del Secretario de Salud. 3. Competencias y Facultades: La auditoría identificó un desconocimiento en las competencias y facultades de la Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento, específicamente al manifestar que no administran la plataforma REPS. Es evidente que el acceso a esta plataforma debe ser delegado expresamente por el Secretario de Salud al funcionario responsable del área mencionada. <p>En conclusión: La auditoría destaca la necesidad de fortalecer la claridad en las competencias de cada área y garantizar que los procedimientos administrativos estén alineados con las disposiciones normativas, especialmente las establecidas en la Resolución 3100 de 2019. Esto contribuirá a una gestión más eficiente y a la mejora continua del sistema de salud.</p>	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Plan anual de visitas de verificación de las condiciones de habilitación																																																				
6	<p>Observación No 6. La Secretaria de Salud Distrital radicó documento del plan anual de visitas de verificación de las condiciones de habilitación a la Superintendencia Nacional de Salud, el día 20/12/2023 4:39:26 p.m., dicho documento contiene una relación por nombre y código de prestador, indicando al final, la posible fecha en que se realizará la visita. De acuerdo con esta información el documento contiene 760 prestadores planificados para la vigencia 2024, de los cuales solo 220 se encuentran programados en un algún mes del año. De la siguiente manera:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>Numero de Visitas Programadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FEBRERO</td><td>36</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>22</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>11</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>36</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>37</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>8</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>34</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>18</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>9</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td>9</td></tr> <tr><td>(en blanco)</td><td>540</td></tr> <tr><td>Total general</td><td>760</td></tr> </tbody> </table> <p>Por otra parte, de acuerdo con la información reportada por la Dirección de Servicios de Salud y Aseguramiento en su informe de visitas realizadas en la vigencia 2020, se puede observar un total de 90 visitas realizadas hasta el corte noviembre de 2024. Al respecto la auditoria observa frente al respectivo plan que este no se elabora con base en un análisis previo de las capacidades reales para atender la demanda, lo que conlleva a los posibles incumplimientos del mismo o también se puede inferir que se cuenta con las capacidades, pero la gestión no es eficiente para atenderlas.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Numero de Visitas Realizadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENERO</td><td>1</td></tr> <tr><td>FEBRERO</td><td>2</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>2</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>4</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>9</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>13</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>13</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>1</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>19</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>18</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>8</td></tr> <tr><td>Total general</td><td>90</td></tr> </tbody> </table>	MES	Numero de Visitas Programadas	FEBRERO	36	MARZO	22	ABRIL	11	JUNIO	36	JULIO	37	AGOSTO	8	SEPTIEMBRE	34	OCTUBRE	18	NOVIEMBRE	9	DICIEMBRE	9	(en blanco)	540	Total general	760	Mes	Numero de Visitas Realizadas	ENERO	1	FEBRERO	2	MARZO	2	ABRIL	4	MAYO	9	JUNIO	13	JULIO	13	AGOSTO	1	SEPTIEMBRE	19	OCTUBRE	18	NOVIEMBRE	8	Total general	90	
MES	Numero de Visitas Programadas																																																					
FEBRERO	36																																																					
MARZO	22																																																					
ABRIL	11																																																					
JUNIO	36																																																					
JULIO	37																																																					
AGOSTO	8																																																					
SEPTIEMBRE	34																																																					
OCTUBRE	18																																																					
NOVIEMBRE	9																																																					
DICIEMBRE	9																																																					
(en blanco)	540																																																					
Total general	760																																																					
Mes	Numero de Visitas Realizadas																																																					
ENERO	1																																																					
FEBRERO	2																																																					
MARZO	2																																																					
ABRIL	4																																																					
MAYO	9																																																					
JUNIO	13																																																					
JULIO	13																																																					
AGOSTO	1																																																					
SEPTIEMBRE	19																																																					
OCTUBRE	18																																																					
NOVIEMBRE	8																																																					
Total general	90																																																					

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social): Artículo 2.2.3.3.1.4:
7	<p>Observación N° 7: Por otra parte, como parte del proceso auditor se revisó una muestra de Hojas de Vida del personal de planta de la dependencia, con base en estos se observó, solo una incapacidad medica adjunto al historial laboral correspondiente al empleo denominado Profesional Especializado, código 222 grado 5, con código OPEC No. 73860. , se constato con la Dirección de Talento Humano que las Hojas de Vida se encontraban actualizada, no se evidencio, además de este registro, otras notificación de permisos por ausentismos.</p> <p>La revisión se llevó a cabo con el objetivo de garantizar que la información contenida en los expedientes laborales cumpla con los requisitos legales, administrativos y organizacionales establecidos. Observando con esto, además, que el personal cumple con los perfiles del cargo.</p> <p>En conclusión, la revisión de las hojas de vida del personal de planta de la Alcaldía Distrital de Santa Marta ha sido fundamental para asegurar el cumplimiento de los requisitos organizacionales y legales. Se espera que las recomendaciones propuestas contribuyan a mejorar la gestión documental y administrativa.</p> <p>Finalmente, esta auditoría concluye que todos los funcionarios de nómina de la Secretaría de Salud deben justificar sus ausencias laborales mediante los mecanismo establecidos por la institución</p>	
No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	Informe de ejecución presupuestal corte 30 de septiembre de 2024
8	<p>Observación de Auditoría: Al corte 30 de septiembre de 2024, la ejecución presupuestaria del rubro de Salud Pública refleja las siguientes cifras relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto definitivo: \$14.479.952.175,59 • Certificado: \$8.627.054.353,55 (59,58% del presupuesto definitivo) • Comprometido: \$4.405.289.898,00 (51,06% del monto certificado) • Obligaciones adquiridas:\$1.232.108.764,00 (27,97% del monto comprometido) 	

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos realizados: \$1.230.896.164,00 (99,90% de las obligaciones). <p>Aunque los pagos realizados reflejan una alta eficiencia respecto de las obligaciones adquiridas, se identifica una brecha significativa en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación del presupuesto: Solo el 59,58% del presupuesto total ha sido certificado, lo que podría implicar retrasos en la formalización de los recursos disponibles para ejecución. 2. Compromisos respecto al presupuesto certificado: Solo el 51,06% de los recursos certificados ha sido comprometido, lo que evidencia un posible rezago en la asignación a actividades específicas. 3. Obligaciones respecto a compromisos: El porcentaje de obligaciones adquiridas (27,97%) en relación con los recursos comprometidos sugiere una baja conversión de compromisos en obligaciones legales o contractuales. <p>Frente a esta situación la auditoria observa los siguientes riesgos asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos del SGP no ejecutados en el marco del período fiscal correspondiente pueden ser objeto de reintegro al nivel central o reasignados a otras entidades o sectores, según la normatividad vigente. Esto representa una pérdida de oportunidad para la entidad territorial de mejorar la atención en salud pública. • Las bajas tasas de ejecución pueden derivar en el incumplimiento de metas específicas de los programas financiados con SGP. Dado que estos recursos están sujetos a la Ley 715 de 2001 y normativas relacionadas, la falta de ejecución puede ser interpretada como un incumplimiento de las disposiciones legales y compromisos asumidos en los planes operativos. • Las autoridades de control, como la Contraloría General de la República, pueden intervenir ante un subejercicio significativo, generando procesos administrativos, sanciones, y cuestionamientos sobre la capacidad de gestión de la entidad territorial.
--	---

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024


- La baja ejecución limita la implementación oportuna de programas esenciales de promoción, prevención, vacunación, saneamiento básico, y control de enfermedades transmisibles, afectando directamente a las poblaciones más vulnerables
- La inejecución de recursos en actividades clave de salud pública puede traducirse en un aumento de brotes epidemiológicos, enfermedades prevenibles y mortalidad evitable, generando mayores costos a futuro tanto en salud pública como en servicios de atención individual.
- El incumplimiento de metas y ejecución genera restricciones en la reprogramación de recursos para atender necesidades emergentes o priorizar áreas de mayor impacto en la salud pública.

Frente a estos hechos la auditoría observa como causas probables

- Procesos administrativos lentos o ineficientes en la certificación, compromiso y formalización de obligaciones.
- Falta de una estrategia de planificación clara que permita la ejecución oportuna del presupuesto.

En tal sentido recomendamos:

1. Implementar un plan de acción para agilizar los procesos administrativos relacionados con la certificación y el compromiso de recursos presupuestarios, estableciendo plazos específicos y responsables.
2. Realizar un análisis detallado de los factores que limitan la formalización de obligaciones, con el objetivo de eliminar barreras operativas y/o normativas.
3. Monitorear periódicamente la ejecución presupuestaria, estableciendo alertas tempranas para mitigar el riesgo de subejercicio.
4. Diseñar e implementar estrategias de capacitación para los equipos responsables de la ejecución del presupuesto, enfocadas en la optimización de los procesos de certificación, compromiso y obligación.

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

No	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:														
9	<p>artículo 76 de la Ley 1474 de 2011</p> <p>La Oficina de Atención al ciudadano y participación social de la Secretaria de Salud Distrital realiza seguimiento a la peticiones radicadas por los ciudadanos y grupos de interés relacionadas con la misionalidad de dependencia, este control manual se realiza a través de una de calculo que permite identificar entre sus principales datos las petición radicada, motivo, fechas, solicitante entre otros aspectos. De acuerdo con la información aportada con corte septiembre de la presente vigencia se habían radicado 330 peticiones, con el siguiente estado:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ESTADO</th> <th style="text-align: center;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CERRADO</td> <td style="text-align: center;">275</td> </tr> <tr> <td>VENCIDA</td> <td style="text-align: center;">39</td> </tr> <tr> <td>ABIERTA</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>VENCIDAS</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>FINALIZADO</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">330</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se lleva un control de la en que se traslada el requerimiento y si se ha dado respuesta a la misma, sin embargo, es importante indicar que no se puede determinar con los datos el tiempo transcurrido entre fecha de radicación y la fecha en que se dio respuesta de fondo a la misma.</p> <p>Por otra parte, de acuerdo con la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la planta central de la entidad., en el informe de PQRS de corte enero-junio 2024 , se habían radicado a través de los canales de esta dependencia 233 PQRS relacionadas en la Secretaria de Salud y que tienen un origen y motivos distintos a las anteriormente mencionadas.</p> <p>Al respecto, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 indica lo siguiente : <i>“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i></p> <p><i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe</i></p>	ESTADO	No	CERRADO	275	VENCIDA	39	ABIERTA	12	VENCIDAS	3	FINALIZADO	1	TOTAL	330
ESTADO	No														
CERRADO	275														
VENCIDA	39														
ABIERTA	12														
VENCIDAS	3														
FINALIZADO	1														
TOTAL	330														

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

	<p>semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</p> <p>En tal sentido, la auditoría interna observa que el informe que publica la entidad sobre la gestión de la PQRS, se emite de forma parcializada, debido a la desarticulación de los procesos y herramientas que se utilizan en las dependencias para el seguimiento de la mismas, afectando el debido control que se debe realizar al cumplimiento de las solicitudes de los ciudadanos y demás partes interesadas.</p>	
No 10	Evidencias/ Criterios /Documentos Soporte:	<p>AE-OCI-007-2024 El modelo de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud propuesto por el Decreto 1011 de 2006 la define como una auditoría sistémica. Para entender qué es la auditoría integral sistémica es necesario definir el alcance y las limitaciones de dos tipos de auditoría que la anteceden: la auditoría tradicional y la auditoría integral y luego exponer los lineamientos principales del modelo que se considera una auditoría integral sistémica , esto es con la finalidad de las evidencias , oficios entregados el día (23 / 10 / 2024) con relación al seguimiento de las IVC , Tiempos de respuestas , solicitadas por los prestadores de salud del Distrito de santa marta. La Dirección estableció una planificación en la que solicito a sus Despacho en calidad de secretario de salud la vinculación de un numero plural de verificadores, Auditores, ingenieros y personal de apoyo desde enero de 2024 y en</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

		<p>reiteradas ocasiones, hasta mayo de 2024 fueron vinculados dos (2) verificadores y un (1) solo Auditor, posteriormente en septiembre a otros dos (2) verificadores y dos (2) Auditores y un (1) ingeniero más. menciona que es pertinente resaltar que las solicitudes que ameritan ejecución de visitas las mismas se vienen viendo afectadas por la implementación por parte de su despacho en calidad de secretario de salud de Autos Comisorios, Circular Interna No.007 con fecha (26 de agosto 2024) los cuales en principios no se definió quien los proyectaría, después de semanas de traumatismo se definió que los proyectara la oficina de calidad y los pasara para la firma, no son aprobados todos sino selectivamente algunos modificados en su contenido,</p>
	<p>Observación No 2. En la Auditoria realizada se pudo verificar que el área de la dirección de gestión de servicios en salud y aseguramiento, La importancia de la inspección Vigilancia y control (IVC) Radica en que el establecimiento o prestador de Salud de interés se ajuste a la totalidad de los requisitos según la Resolución 3100 de 2019 y así se minimicen los riesgos, daños e impactos, negativos para la salud humana. en el marco de la Auditoria con base en riesgos que actualmente se desarrolla en esa Dependencia, con el fin de dar alcance y complementar la solicitud inicial, Estas visitas facilitan la identificación temprana de posibles riesgos o no conformidades, lo que ayuda a tomar acciones correctivas oportunas y a mejorar la Calidad del servicio. Además, brindan una mayor transparencia y confianza en la operación, al demostrar el compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Mencionadas visitas se Pueden realizar sin tener el equipo inter disciplinario, ya que se pudo evidenciar que la secretaria de salud cuenta con un cargo en el área de Calidad nombrada por el Decreto 308-del 26 octubre 2023.</p> <p>Los oficios comisorios son una decisión Discrecional del sr secretario de salud lo cual se constituye en una herramienta de Auto control y en ningún caso se consideran contrario a las disposiciones de la ley. en ese sentido la auditoria</p>	

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

considera que los eventuales atrasos en el proceso no están relacionados con la implantación de los oficios comisorios.

6. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA
<p>La Secretaría de Salud del Distrito de Santa Marta ha logrado avances significativos en el cumplimiento de su misión institucional, destacándose en áreas específicas como la implementación de estrategias diferenciales en salud pública. Sin embargo, persisten desafíos estructurales y operativos que comprometen la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos estratégicos de manera sostenible.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Presupuestal y Ejecución Financiera: La entidad enfrenta una brecha significativa entre los recursos comprometidos y los certificados, así como entre los certificados y el presupuesto definitivo. Esto genera riesgos asociados a la inejecución de recursos, como la pérdida de oportunidades para atender necesidades de salud pública crítica y el incumplimiento de metas específicas. Esta situación evidencia posibles falencias en la planificación presupuestaria, procesos administrativos lentos y una falta de enfoque estratégico en la priorización de actividades. 2. Seguimiento y Transparencia en Proyectos de Inversión: Se evidenció una carencia de reportes actualizados en plataformas clave como el Sistema de Seguimiento de Proyectos (SPI) y PIIP, afectando la transparencia y el acceso a información confiable sobre el estado de los proyectos. La falta de alineación entre los datos reportados y los ajustes presupuestales realizados plantea riesgos reputacionales y de gestión ante organismos de control. 3. Gestión de Riesgos y Control Interno: La auditoría identifica deficiencias en la formulación y gestión de riesgos institucionales, donde los controles definidos no cumplen con estándares metodológicos reconocidos. Este aspecto es crítico, ya que limita la capacidad de la entidad para anticipar, prevenir y mitigar riesgos en áreas clave de operación, comprometiendo su resiliencia organizacional y su cumplimiento normativo. 4. Eficiencia Operativa en la Gestión de PQRS y Visitas de Verificación: La gestión de solicitudes ciudadanas (PQRS) se realiza de manera fragmentada, con herramientas que no permiten un análisis integral ni la trazabilidad efectiva

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

de los tiempos de respuesta. Esto podría derivar en incumplimientos de plazos legales establecidos y afectar la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los servicios. Asimismo, el plan anual de visitas de verificación presenta una desconexión entre las capacidades reales y las metas definidas, comprometiendo su ejecución y debilitando el control en áreas críticas de la salud.

5. **Cultura Organizacional y Compromiso Gerencial:**
El limitado acompañamiento de directivos clave durante las visitas de auditoría denota una falta de compromiso gerencial, lo que podría interpretarse como una resistencia al proceso auditor o una subestimación de su importancia. Este comportamiento puede impactar negativamente en la implementación de mejoras recomendadas y en la efectividad del control interno.

En conclusión, aunque la Secretaría de Salud ha implementado acciones valiosas para mejorar la prestación de servicios de salud en el Distrito de Santa Marta, es evidente que los retos actuales exigen una reestructuración en la gestión operativa y estratégica. La falta de alineación entre recursos disponibles, planificación, y ejecución limita la capacidad de la entidad para responder eficazmente a las necesidades de la población, especialmente en un contexto donde la salud pública enfrenta presiones crecientes.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones Basadas en Riesgos de Gestión

1. **Transparencia en Proyectos:**
 - Actualizar periódicamente la información en SPI y PIIP.
 - Publicar avances físicos y financieros en la página web oficial.
2. **Fortalecer Ejecución Presupuestal:**
 - Implementar alertas tempranas y monitoreo continuo para evitar subejercicios.
 - Diseñar estrategias de capacitación en procesos administrativos y normativos.
3. **Optimizar Gestión de PQRS:**
 - Integrar herramientas tecnológicas que permitan trazabilidad en tiempo real.
 - Emitir informes consolidados que reflejen el cumplimiento de tiempos de respuesta.
4. **Revisar y Ajustar Planificación Operativa:**
 - Realizar análisis previo de capacidades antes de definir el número de visitas programadas.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: MEC-CI-F-004
	CONTROL INTERNO	Versión: 2
		Fecha de aprobación 10 de abril de 2024

<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer mecanismos de seguimiento que aseguren la ejecución de los planes establecidos. <p>5. Mejorar la Gestión de Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adoptar metodologías reconocidas para la formulación de controles efectivos. ○ Integrar la gestión de riesgos en los procesos operativos diarios <p>Por último, es importante indicar que el equipo de auditoria realizo visita de campo a la Secretaria de Salud para adelantar gestiones de prácticas de auditoria los días 15, 20, 21 ,23 ,25 y 31 de octubre de 2024 y los días 7 y 8 de noviembre de 2024, como consta en los registros de la Oficina de Gestión de la Secretaria, estas sesiones eran informadas previamente con el objetivo que los directores de área pudieran atender al equipo auditor. En tal sentido, la auditoria observa con preocupación que la directora de la Dirección de Servicios de Salud y Aseguramiento, se encontró ausente en la mayoría de las visitas, solo atendiendo al equipo auditor el día 7 de noviembre del presente. Por tanto, la auditoria recomienda para próximos procesos auditores disponer de los tiempos para atender la auditoria. Cabe indicar que esta dependencia atendió las solicitudes de información vía correo electrónico.</p>
