

# INFORME DE AUDITORÍA 2022

Servicio de Alimentación  
Contrato No. 122C de 2020  
N° 08

Junio 30 de 2022

**HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN**  
**Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.**  
**Oficina de Auditoría Interna**



Alcaldía de Medellín

Informe tipo de Auditoría



N° 08

# HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN

## Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.

Oficina de Auditoría Interna

### INFORME DE AUDITORÍA 2022

Servicio de Alimentación

Contrato No. 122C de 2020

#### Equipo Oficina de Auditoría Interna

**Jefe de la Oficina:**

William Alberto Higueta Lopera

**Auditores:**

José Heriberto Vargas Lema  
María Janneth Agudelo Arango  
Karina Ruíz De la Hoz

**Técnico:**

Julio E. Suescún Montoya

Correo Oficina: [oficinadeauditoria@hgm.gov.co](mailto:oficinadeauditoria@hgm.gov.co)


Carrera 48 #32 – 102, Medellín – Antioquia – Colombia

PBX: 3847300, [www.hgm.gov.co](http://www.hgm.gov.co)

#### Modalidad Auditoría Interna




Alcaldía de Medellín

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. GENERALIDADES.....</b>	<b>5</b>
1.1. Objetivo.....	5
1.2. Alcance.....	5
1.3. Metodología.....	5
1.4. Marco de la Práctica de Auditoría Interna.....	6
1.5. Fundamento Normativo.....	7
1.6. Documentos Base.....	7
1.7. Limitaciones.....	8
1.8. Terminología básica.....	8
<b>II. ANTECEDENTES DEL CONTRATO DE ALIMENTACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>III. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA.....</b>	<b>12</b>
3.1 Ficha técnica de auditoría.....	12
3.2. Fortalezas.....	12
3.3. Síntesis Observaciones y Recomendaciones.....	13
<b>IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>15</b>
4.1. Para mejorar el proceso de Gobierno.....	16
4.2. Para mejorar el proceso de Control.....	21
4.3. Para mejorar el proceso de Riesgos.....	31
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VI. POSICIÓN DEL AUDITADO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>36</b>
<b>VII. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME FINAL.....</b>	<b>37</b>



	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## PRESENTACIÓN

La Oficina de Auditoría Interna del Hospital General de Medellín, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2022 **Para agregar Valor**, nos permitimos presentar el informe de la auditoría realizada al contrato 122C de 2020, servicio de alimentación del Hospital General de Medellín.

En la presente auditoría interna se realiza aplicación de los estándares generalmente aceptados en la cual se articula el equipo interdisciplinario de Auditoría, en el marco del Plan Estratégico 2021-2027 **Construimos Confianza** de la Oficina.<sup>1</sup>

El documento se estructura en siete (7) capítulos. En el primero se enuncian las generalidades, que comprende el objetivo, alcance, marco de la práctica de auditoría, metodología, fundamento normativo, modalidad de auditoría, documentos base, limitaciones y terminología básica; el segundo contiene antecedentes, el tercero contiene el Resumen Ejecutivo. Por su parte, en el cuarto se describen y relacionan las observaciones y recomendaciones y en el capítulo quinto se presentan las conclusiones. En el sexto se determina la posición del auditado, la formulación del Plan de Mejoramiento y en el séptimo se enuncia el proceso de comunicación y socialización del Informe.

El presente **Informe** se enmarca en la Línea II, Eje I. Aseguramiento y Auditoría Interna Innovadora del Plan Estratégico 2021-2027 **Construimos Confianza** de la Oficina, aprobado por la Junta Directiva en el mes de diciembre de 2021.

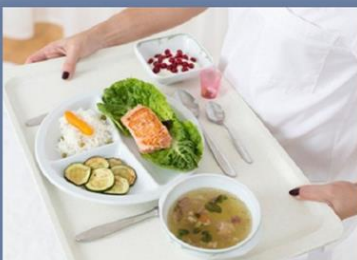
Agradecemos a los servidores de la Entidad que intervinieron en la ejecución de la auditoría por la colaboración prestada en el suministro de la información requerida y su disposición para la mejora continua de los procesos institucionales.

### Oficina de Auditoría Interna.


*Construimos Confianza*

**Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.**

*Atención Excelente y Calidad de Vida.*



<sup>1</sup> Plan Estratégico 2021-2027 "Construimos Confianza" Oficina de Auditoría Interna.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## I. GENERALIDADES.

### 1.1. Objetivo.

Realizar una evaluación a la ejecución del contrato de alimentación, con el fin de verificar su conformidad frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales, el enfoque de riesgos, la implementación de controles en la operación e identificación de oportunidades de mejoramiento.

### 1.2. Alcance.

La Auditoría revisará básicamente los siguientes procedimientos:

- La ejecución del contrato en la etapa contractual.
- Cumplimiento de las obligaciones del contratista.
- Cumplimiento de planes de mejoramiento.
- Revisión de riesgos y controles.
- Satisfacción de usuarios internos y externos.

### 1.3. Metodología.

Durante el desarrollo y la ejecución de la auditoría se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría interna: observación, técnica de análisis, indagación, inspección y, revisión documental selectiva.

#### 1.3.1. Interacción con líderes del universo de auditoría.

- Realización de reunión de apertura de la auditoría para socializar el Programa Específico de Auditoría Interna-PEAIN y formalizar la Carta de Representación de Auditoría Interna.
- Indagación preliminar con el personal del servicio de alimentación, de la interventoría y de Nutricionistas del Hospital.
- Entrevista con personal de los diferentes servicios asistenciales del Hospital.
- Reunión de cierre para socializar y formalizar el Informe de Auditoría.

#### 1.3.2. Revisión y análisis documental.


- Revisión y análisis de la información.
- Revisión de carpetas con soportes e informes generados.
- Identificación de las observaciones y formulación de las recomendaciones de la auditoría.
- Revisión de la información del avance del plan de mejoramiento del servicio.

#### 1.3.3. Verificación de gobierno, riesgos y control.

- Revisión de los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y de controles.
- Aplicación de cuestionario y listas de chequeos.
- Identificación de los controles operacionales y su funcionamiento.
- Definición de las pruebas a realizar y muestras objeto de evaluación, junto con los requerimientos de información
- Verificación de las evidencias.

#### 1.3.4. Preparación y socialización de los resultados de Auditoría.

- Elaboración de Informe Preliminar de Auditoría.
- Envío del Informe Preliminar y posterior socialización.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Elaboración del Informe Final de Auditoría.
- Elaboración Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna - PMAIN.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna - PMAIN.

#### 1.4. Marco de la Práctica de Auditoría Interna.

La Oficina de Auditoría Interna del HGM evalúa y contribuye a la mejora de los procesos de Gobierno, Gestión de riesgos y Control de la organización, utilizando un enfoque sistemático, disciplinado y basado en riesgos; todo ello en cumplimiento de las mejores prácticas internacionales.

##### 1.4.1. Norma Internacional de Auditoría 2110 – Gobierno.

La auditoría interna debe evaluar y hacer recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno de la organización para:

- Tomar decisiones estratégicas y operativas.
- Supervisar la gestión de riesgos y el control.
- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, otros proveedores de aseguramiento y la Dirección.

*Fuente: Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. IIA. Enero 2017.*

##### 1.4.2. Norma Internacional de Auditoría 2120 – Gestión de Riesgos.

La auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de procesos de gestión de riesgos, con relación a lo siguiente (Norma 2120.A1):

- El logro de los objetivos estratégicos de la organización.
- La fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa.
- La efectividad y la eficiencia de las operaciones y de los programas.
- La protección de los activos, y
- Cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

*Fuente: Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. IIA. Enero 2017.*

##### 1.4.3. Norma Internacional de Auditoría 2130 – Control.


La auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la efectividad y la eficacia de estos y promoviendo la mejora continua.

*Fuente: Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Enero 2017.*

##### 1.4.4. Instrumentos de Auditoría Interna.

Para el desarrollo de su actividad la Oficina de Auditoría Interna del Hospital General de Medellín cuenta con los siguientes Instrumentos de Auditoría Interna:

- EV-EVC-CI001D01 - Código de Ética de Auditoría Interna.
- EV-EVC-CI001D02 - Estatuto de Auditoría Interna.
- EV-EVC-CI001D03 - Carta de Representación de Auditoría Interna.
- EV-EVC-CI001D04 - Programa de Aseguramiento y Mejora de Auditoría Interna.
- EV-EVC-CI001D05 - Directriz de Auditoría Interna.
- EV-EVC-CI001M01 - Manual de Auditoría Interna HGM.
- EV-EVC-CI001F06 - Medición Percepción Gestión Ética HGM.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

## 1.5. Fundamento Normativo.

### 1.5.1. Ley 87 de 1993.

Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del estado.

*Artículo 2 Objetivos del control interno: literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.*

### 1.5.2. Decreto Nacional 648 de abril de 2017 de la Presidencia de la República.

Modifica y adiciona el Decreto Nacional 1083 de 2015. Reglamentario del sector de Función Pública.

*Art. 17. El Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, quedará así: Las Unidades u Oficinas de Control Interno desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con entes externos de control.*

### 1.5.3. Resolución 2674 de 2013.

*Art. 1. Objeto. Establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas.*

### 1.5.4. Decreto 3075 de 1997. Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979

*Art. 1. Ámbito de aplicación: La salud es un bien de interés público, en consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente decreto regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.*

### 1.5.5. Ley 9 de 1979 (enero 24) “por la cual se dictan medidas sanitarias.” Ver el art. 47, decreto nacional 3466 de 1982 de la protección del medio ambiente: objeto.

*ARTÍCULO 1º.- Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece: a. Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana.*

## 1.6. Documentos Base.

### 1.6.1. Procedimientos e instructivos documentados.

### 1.6.2. Carpeta de la etapa precontractual y contractual.


### 1.6.3. Plan de mejoramiento del servicio y su respectivo seguimiento.

### 1.6.4. Informes de la interventoría del contrato.

### 1.6.5. Cuentas de cobro y sus respectivos soportes.

### 1.6.6. Matriz de Riesgo del servicio de alimentación.

### 1.6.7. Seguimiento a los controles para mitigar los riesgos.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

1.6.8. Indicadores de gestión del servicio de alimentación.

1.6.9. Informes de supervisión del servicio de alimentación.

1.6.10. Informes de quejas y reclamos del servicio de alimentación.

1.6.11. Política Nutricional ES\_PLI\_GP001L26

## 1.7. Limitaciones

Los profesionales y demás funcionarios que fueron citados atendieron de manera oportuna y diligente los requerimientos de la auditoría entregando la información solicitada. La auditoría no registró ninguna limitación.

## 1.8. Terminología básica.

### ▪ Contrato con formalidades plenas

Los acuerdos de voluntades cuyo valor exceda de cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, se harán constar en documento escrito.

### ▪ Plan anual de adquisiciones.

Es el instrumento gerencial de planificación y programación de las adquisiciones del Hospital General de Medellín, que contribuye efectivamente a realizar una correcta y oportuna ejecución de recursos, convirtiéndose en un mecanismo para el seguimiento a la ejecución contractual y apoyo para el control de la gestión. El Plan contiene la lista de bienes, obras y servicios que el hospital pretende adquirir durante el año.

### ▪ Convocatoria.

Proceso mediante el cual se invita a los proveedores a ofrecer sus productos en un período determinado, con el objeto de obtener calidad, precios y diversidad de proveedores.

### ▪ Pliego de condiciones.


Es el reglamento que disciplina el procedimiento licitatorio de selección del contratista y delimita el contenido y alcance del contrato. Es de obligatorio cumplimiento para la administración y el contratista, no solo en la etapa precontractual sino también en la ejecución y en la fase final del contrato. Los pliegos forman parte esencial del contrato, son fuentes de derechos y obligaciones de las partes y elemento fundamental para su interpretación e integración; pues contiene la voluntad de la administración a la que se someten los proponentes durante la licitación y la vida del contrato.

### ▪ Alimento

Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos.

### ▪ Alimento alterado.



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total, de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos o biológicos.

▪ **Buenas prácticas de manufactura.**

Son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas.

▪ **Insumo.**

Comprende los ingredientes, envases y embalajes de alimentos.

▪ **Manipulador de alimentos.**

Es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

▪ **Materia prima**

Sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, empleadas por la industria de alimentos para su utilización directa, fraccionamiento o conversión en alimentos para consumo humano.

▪ **Suministros.**

Incluye las actividades de planeación del ciclo de menú propuesto, adquisiciones de materia prima, transporte, recibo, almacenamiento y entrega de materia prima para la producción de alimentos.

▪ **Producción.**


Incluye las actividades de recepción de materia prima de suministros para la transformación en producto terminado, preparaciones de menú, cuidando que se produzcan las características de calidad organolépticas, microbiológicas y nutricionales, satisfaciendo los gustos y necesidades del hospital.

▪ **Dieta normal.**

El Servicio de Alimentación del Hospital deberá contar con una minuta patrón que tenga un aporte promedio de 1.817 calorías. Los cálculos se realizaron teniendo una edad promedio de treinta (30) años sin diferenciación de sexo, con un promedio de peso de 60 Kg. (Según las Tablas de Recomendación de Calorías y Nutrientes para la población colombiana ICBF se establece un peso promedio para mujeres de 55Kg y para hombres de 65 Kg.); y se estableció un promedio de 30 cal/Kg (Según la FAO/OMS/UNU el adulto sano eutrófico requiere de 30 a 35 cal/Kg. de peso día). De este modo se determinó las calorías así:  $60\text{kg} \times 30\text{calorias} = 1.800$  calorías, con el fin de cubrir los requerimientos nutricionales de 1.818 calorías.

▪ **Dieta líquida.**

Es aquella que aporta los líquidos necesarios, algunos electrolitos y una pequeña cantidad de energía para estimular mínimamente el tracto gastrointestinal.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

▪ **Dieta líquida completa o licuada.**

Es una dieta constituida por alimentos licuados o alimentos semisólidos de tal forma que no se requiera masticación. Este tipo de dieta debe cumplir con las necesidades o requerimientos nutricionales de un individuo.

▪ **Dieta Supraglótica.**

Es una dieta constituida por alimentos licuados o alimentos semisólidos de tal forma que no se requiera masticación, para lograr la consistencia de Supraglótica se modificará así: en bebidas del desayuno, merienda y jugos se adicionara 8 gr de espesante comercial las preparaciones de almuerzo y comida se pueden espesar con tubérculo (papa) no harina o pan para lograr consistencia de papilla miel o néctar según la necesidad del paciente. Este tipo de dieta debe cumplir con las necesidades o requerimientos nutricionales de un individuo.

▪ **Dieta Blanda.**

Es aquella que tiene un aporte adecuado de nutrientes, constituida por alimentos blandos de fácil masticación y deglución, adicional, se modifica en condimentos, grasas y leches con lactosa además no incluye carnes frías productos enlatados embutidos procesados y sopas comerciales.

▪ **Dieta Hiperproteica.**

Es aquella que tiene un alto aporte de proteínas con respecto a la dieta normal (1.5- 2.5gr /Kg de peso corporal).

▪ **Dieta Hipoglucida.**


Es aquella dieta que tiene restricción de azúcares simples o concentrados.

▪ **Dieta según nutrición.**

Es una dieta que tiene una adaptación de los patrones normales o terapéuticos según las necesidades del paciente. Prescrita por la nutricionista clínica, quien envía por escrito a través del correo un formato especial (tarjeta de dieta) con las características, para cumplir con la seguridad del paciente.

**Oficina de Auditoría Interna**  
**“Construimos Confianza”**



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## II. ANTECEDENTES DEL CONTRATO DE ALIMENTACIÓN

### 2.1. Datos Básicos del Contrato.


<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E.</b> <b>Oficina de Auditoría Interna</b> Auditoría Contrato 122C de 2020 - Servicio de Alimentación		 
<b>Ficha Técnica</b>		
<b>Asunto:</b>	Auditoría Contrato Servicio de Alimentación - contrato 122C de 2020	
<b>Entidad:</b>	Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez ESE.	
<b>Dependencia:</b>	Oficina de Auditoría Interna HGM	
<b>Auditores:</b>	José Heriberto Vargas Lema María Janneth Agudelo Arango Karina Ruiz de la Hoz	
<b>Fecha Auditoría:</b>	Junio de 2022	
<b>Proceso:</b>	Servicio de alimentación --+ contrato 122C de 2020	
<b>Objeto:</b>	Prestación de servicios en el proceso y subprocesos de alimentación para el Hospital General de Medellín "Luz Castro de Gutiérrez" E.S.E.	
<b>Valor:</b>	Doce mil cuatrocientos sesenta y seis millones setecientos sesenta y un mil doscientos dieciséis pesos, moneda legal (\$12.466.761.216) incluido el valor del I.V.A.	
<b>Supervisión:</b>	Interventoría FUNVIFRA - Dra. Liliانا María Ricaurte Yarce, Subgerente procesos Administrativos y Financieros.	
<b>Forma de Contratación:</b>	Convocatoria Privada 008 de 2020	
<b>Contrato:</b>	CONTRATO NRO. 122C DE 2020	
<b>Contratista:</b>	Corporación Ser Colombia.	
<b>NIT:</b>	Nit. 900.393.954-1	
<b>Inicio del Contrato:</b>	01 de diciembre de 2020	
<b>Final del Contrato:</b>	31 de diciembre de 2023	
<b>Plazo:</b>	Tres (3) años y un (1) mes, sin exceder del 31 de diciembre de 2023, contados desde la suscripción del acta de inicio.	

Cuadro N°1 Datos básicos del contrato

La Junta Directiva en reunión del día nueve (9) de junio de 2020, tal como consta en el acta N°116, aprobó recursos de compromisos con cargo a las vigencias futuras 2021, 2022, y 2023, para la contratación de varios servicios no misionales, entre ellos, el de alimentación, en un valor de hasta trece mil novecientos setenta y siete millones novecientos setenta y cinco mil trescientos noventa y ocho pesos (\$13.977.975.398).

El Comité Asesor de Contratación, en acta No. 38 del 13 de octubre de 2020, recomendó a la Gerencia del Hospital la aprobación del estudio previo y del pliego de condiciones para adelantar proceso de selección de ofertas para la contratación de la "Prestación de servicios en el proceso y subprocesos de alimentación para el Hospital General de Medellín, mediante solicitud privada de ofertas (Convocatoria privada).

Mediante Resolución 998 de 2020, el Gerente del Hospital ordenó la apertura del proceso de Convocatoria Privada No 008 de 2020 cuyo objeto es "Prestación del servicio especializado en el proceso y subprocesos de alimentación privada para el Hospital General de Medellín "Luz Castro de Gutiérrez" E.S.E.", mediante solicitud privada de ofertas (Convocatoria privada).

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

El Gerente invitó a participar a las sociedades Nutrisher Colombia SAS., Diego León Ortiz Gil, Establecimiento de comercio Grupo Alimenticio Grupal y la Corporación Ser Colombia, con fundamento en los artículos 30 y 31 del Acuerdo 110 de 2014.

La visita técnica se realizó el 22 de octubre de 2020 y la presentación de propuestas se realizó el 29 de octubre de 2020.

Solo presentan propuestas dos oferentes, Diego León Ortiz Gil, Establecimiento de comercio Grupo Alimenticio Grupal y la Corporación Ser Colombia, quienes quedaron habilitados para realizar las respectivas evaluación jurídicas, financieras y técnicas.

Mediante la Resolución 1053 del 20 de noviembre de 2020 el Hospital General de Medellín adjudicó la Convocatoria Privada 008 de 2020 a la empresa Corporación Ser Colombia con Nit. 900.393.954-1.

El 1 de diciembre de 2020 se firma el acta de inicio y se da comienzo al nuevo contrato con esta empresa.

### III. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA.

#### 3.1 Ficha técnica de auditoría.

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN Oficina de Auditoría Interna Auditoría Contrato 122C de 2020 - Servicio de Alimentación	
Ficha Técnica	
<b>Asunto:</b>	Auditoría Contrato 122C de 2020 - Servicio de Alimentación
<b>Entidad:</b>	Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez ESE.
<b>Dependencia:</b>	Oficina de Auditoría Interna
<b>Equipo Auditor</b>	Karina Ruiz de la Hoz María Janneth Agudelo A. José Heriberto Vargas Lema
<b>Líder del proceso</b>	Interventoría FUNVIFRA - Dra Liliana María Ricaurte Yarce
<b>Fecha:</b>	Junio de 2022


Cuadro N°2 Ficha técnica de auditoría

#### 3.2. Fortalezas.

Dentro del ejercicio auditor se identificaron las siguientes fortalezas:



- De manera general se resalta la disposición del equipo auditado en la atención de la auditoría y se evidencia un buen conocimiento tanto del proceso auditado como de las diferentes normas aplicables. La disposición del personal del FUNVIFRA, de SER Colombia y todo el equipo de salud del Hospital incluido el personal de enfermería, médico y de Nutrición, con una disposición altamente positiva hacia las acciones de mejora en el entendido de la complejidad de atender aproximadamente 53.000 porciones mensuales de alimentación.

Se resalta la disposición del equipo de trabajo para atender la auditoría.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

### 3.3. Síntesis Observaciones y Recomendaciones.


Como resultado de la verificación y evaluación al contrato del servicio de alimentación, se identificaron observaciones para fortalecer el control interno, frente a lo cual y después de los análisis de Auditoría Interna se destacan las siguientes observaciones y recomendaciones:

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN</b> <b>Oficina de Auditoría Interna</b> <b>Observaciones y Recomendaciones</b>			
		 	
#Id	Descripción	Cantidad	
1	<b>Observaciones</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
	<i>En el Proceso de Gobierno</i>	4	31%
	<i>En el Proceso de Control</i>	4	31%
	<i>En el Proceso de Riesgos</i>	5	38%
2	<b>Recomendaciones</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
	<i>Para Mejorar el Gobierno</i>	11	37%
	<i>Para Mejorar el Control</i>	11	37%
	<i>Para Mejorar la gestión de Riesgos</i>	8	27%


Cuadro N° 3. Resumen de Observaciones y Recomendaciones.

<b>OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Auditoría al Contrato 122C de 2020 Servicio de Alimentación</b> <b>Observaciones y Recomendaciones</b>		
N°	Observaciones	Recomendaciones
1	<p><b>Recorridos por los servicios de hospitalización.</b></p> <p>La auditoría ha aplicado prueba de recorrido por diferentes servicios de hospitalización, aplicando la metodología de paciente trazador, con entrevistas directas al equipo de salud y a los pacientes y su familia, para lo cual se adjunta el siguiente cuadro con las observaciones de la auditoría, dentro del cual se destaca lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento en los horarios de entrega pactados en el contrato. Tiempos de entrega (desayuno 8:00 a 8:30 am), (media mañana 10:00 am a 10:30 am), (almuerzo, 12:15 m a 1:00 pm). (algo, 3:00 a 3:30 pm). (cena 6:00 a 6:45 pm). Merienda 8:00 a 8:30 pm)</li> <li>Incumplimiento de la minuta de la dieta blanda, hiperproteica e hipoglucida.</li> <li>El uso de desechables en el menaje es contraindicado por nutrición. Este deberá utilizarse solo en pacientes aislados.</li> <li>La auditoría observa loza sin recoger de la noche anterior.</li> </ul>	<p>1.1 Atender a través de un plan de mejoramiento todas las situaciones planteadas por los jefes de enfermería, los pacientes y la auditoría interna.</p> <p>1.2 Fortalecer las actividades de control, monitoreo continuo y supervisión efectiva en los servicios de hospitalización por parte del contratista del Servicio de Alimentación.</p>



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuficiencias de jarras para el suministro de agua para los pacientes con enfermedades oncológicas.</li> <li>Faltante de porciones de mantequilla en la dieta y otros alimentos.</li> <li>El carro termo hospitalario de alimentación no se conecta en los pisos para mantener temperatura ideal a los alimentos.</li> <li>Las novedades no son atendidas oportunamente, en el servicio de alimentación no contestan el teléfono oportunamente.</li> <li>Situaciones como adelantar o retrasar la alimentación a un paciente, no son atendidas correctamente.</li> </ul>	
2	<p><b>Lista de chequeo – evaluación de cumplimiento del servicio de alimentación por el equipo de Nutrición del HGM mes de junio.</b></p> <p>En otra evaluación del equipo de Nutrición y Dietética la cual se realizó por solicitud de la presente Auditoría Interna, entregó informe con respecto a la aplicación de la lista de chequeo de evaluación de cumplimiento del servicio de alimentación, realizada en el periodo del 1 al 15 de junio de 2022, aplicadas en hospitalización en 264 muestras con el objetivo de contribuir a la calidad en la atención y apoyo terapéutico favoreciendo la recuperación desde el manejo alimentario, la cual es la razón de ser de todo el equipo de Nutrición del Hospital. en esta evaluación se observa que la dieta entregada al paciente no cumple con las observaciones registradas en el ítem indicaciones y ordenes médicas de la historia electrónica respecto a gustos y rechazos del paciente en un 17.8%</p>	<p>2.1 Mantener activo un plan de mejoramiento que dé cuenta del cumplimiento de todas las observaciones realizadas por el equipo de nutricionistas de la institución.</p> <p>2.2 Realizar un seguimiento permanente al plan de mejoramiento.</p> <p>2.3 Coordinar con el modelo de mejoramiento institucional para garantizar la intervención y la mejora.</p> <p>2.4 Mantener una comunicación permanente ente la Nutricionista del contratista y el equipo de nutrición del Hospital.</p>
3	<p><b>Eventos adversos.</b></p> <p>Revisado el informe de eventos adversos, la auditoría observa que al mes de mayo y durante la presente vigencia se han presentado 28 situaciones de probables eventos adversos referidos a la alimentación, de los cuales 21 corresponden al contratista actual que suministra la alimentación a los pacientes hospitalizados, de los cuales 10 corresponden a dieta errada y 11 son por inoportunidad en el servicio. De los 21 eventos se tiene que 12 de ellos aún se encuentran sin definir ninguna gestión. Se observa que hay 3 eventos adversos que ocasionaron daño, los cuales requirieron manejo médico, se presentan dos eventos adversos moderados relacionados con hipoglicemias en pacientes diabéticos, una de ellas es una gestante y la otra relacionada con alergia alimentaria.</p>	<p>3.1 Atender de manera oportuna la gestión del probable evento adverso.</p> <p>3.2 Realizar análisis de causa – raíz del evento.</p> <p>3.3 Proponer acciones de mejora efectivas que impactan la causa raíz.</p> <p>3.4 Realizar seguimiento oportuno a la efectividad de la mejora.</p>
4	<p><b>Cumplimiento del manual terapéutico de dietas (Anexo 4).</b></p>	<p>4.1 Darle estricto cumplimiento al manual terapéutico de dietas definido por el Hospital, el cual deberá ser validado permanentemente en su ejecución por el equipo profesional de nutricionistas del</p>

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

	<p>El manual terapéutico de dietas (Anexo 4), es donde se consigna todas las dietas que el hospital necesita para atender su población objetivo que es el paciente. Este define el tipo de dietas, requerimientos calóricos, proteicos, tiempos de comida, (comidas principales: desayuno, almuerzo y cenas y entre comidas media mañana, algo y merienda). Aquí también están definidos restricciones de alimentos de acuerdo con la patología de los pacientes, el cual debe ser de conocimiento por parte del contratista, igualmente están establecidos los horarios de la distribución.</p>	<p>hospital en un trabajo conjunto y coordinado con la Interventoría.</p>
5	<p><b>Quejas de los pacientes a través de la Oficina de Atención al usuario.</b></p> <p>Se relacionan las quejas que, al 31 de mayo de 2022, han colocados los usuarios y/o sus familias, de lo cual la auditoría observa que a fecha de 31 de mayo se han recepcionado 113 reclamaciones de cara al servicio de alimentación, de las cuales no se evidencian intervenciones efectivas por parte del contratista que le apunten a subsanar la causa raíz. al realizar el análisis de las variaciones de quejas entre el 2021 y lo corrido del 2022 se evidencia una variación absoluta de aumento 19 quejas, dado que de enero a diciembre de 2021 el total de quejas fue de 47 y de enero a mayo de 2002 las quejas se aumentaron a 66 quejas, equivalente a una variación relativa de aumento del 40%, situación que indica un riesgo de incremento de mantenerse la tendencia de aumento de quejas de la presente vigencia.</p>	<p>5.1 Considerar el análisis de las principales causas de quejas de los usuarios y efectuar una intervención oportuna a las mismas.</p>


Cuadro N° 4. Observaciones y recomendaciones.

#### IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Como resultado de la auditoría realizada se identificaron debilidades en las actividades de control, que podrían posibilitar la materialización de los riesgos definidos, y los cuales se encuentran asociados con la documentación y cumplimiento de los controles. A continuación, se presentan las observaciones y sus respectivos riesgos y recomendaciones al contrato del servicio de alimentación.

**Oficina de Auditoría Interna**  
**"Construimos Confianza"**



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

#### 4.1. Para mejorar el proceso de Gobierno.

##### Observación de Auditoría Interna N° 1.



##### a. Descripción.


##### Recorridos por los servicios de hospitalización.

La auditoría ha aplicado prueba de recorrido por diferentes servicios de hospitalización, aplicando la metodología de paciente trazador, con entrevistas directas al equipo de salud y a los pacientes y su familia, para lo cual se adjunta el siguiente cuadro con las observaciones de la auditoría, dentro del cual se destaca lo siguiente:

- Incumplimiento en los horarios de entrega pactados en el contrato. Tiempos de entrega (desayuno 8:00 a 8:30 am), (media mañana 10:00 am a 10:30 am), (almuerzo, 12:15 m a 1:00 pm). (algo, 3:00 a 3:30 pm). (cena 6:00 a 6:45 pm). Merienda 8:00 a 8:30 pm)
- Incumplimiento de la minuta de la dieta blanda, hiperproteica e hipoglucida.
- El uso de desechables en el menaje es contraindicado por Nutrición. Este deberá utilizarse solo en pacientes aislados.
- La auditoría observa loza sin recoger de la noche anterior.
- Insuficiencias de jarras para el suministro de agua para los pacientes con enfermedades oncológicas.
- Faltante de porciones de mantequilla en la dieta y otros alimentos.
- El carro termo hospitalario de alimentación no se conecta en los pisos para mantener temperatura ideal a los alimentos.
- Las novedades no son atendidas oportunamente, en el servicio de alimentación no contestan el teléfono oportunamente.
- Situaciones como adelantar o retrasar la alimentación a un paciente, no son atendidas correctamente.


Se anexa cuadro con relación de las observaciones directamente evidenciadas por el equipo auditor:

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna Auditoría Proceso Servicio de Alimentación - Contrato 122C - Ser Colombia				 	
Seguimiento al Servicio de Alimentación en Pisos de Hospitalización					
Fecha	Hora	Area	Observaciones		
			Enfermera jefe y personal de la salud	Pacientes	Auditoría Interna
2/06/2022	12:00 M	5 Norte	No se tienen en cuenta situaciones específicas de los pacientes para ensamblar las dietas., ej. Paciente diabético le traen azúcar, quedan faltando dietas, no contestan el teléfono especialmente en las noches.	Paciente 1. Los horarios no se cumplen, sin sabor, vinagroso, comida remojada, alimento frío, desayuno sin proteína, jugo sin azúcar. Paciente 2. Entregan alimentos tarde, inadecuada presentación, desayuno sin proteína, sopa desagradable. Paciente 3. Han desmejorado la alimentación, comida descompuesta, mal olor.	1. Incumplimiento de la mediana mañana, en el día de hoy llegó a las 11:00 A.M. 2. Se dió inicio a la distribución del almuerzo a las 12: 45 P.M. lo que pone en riesgo el cumplimiento del horario, definido hasta la 1:00P.M. 3. Los almuerzos no trajeron postre para ninguna dieta. Ni dieta blanda ni normal. 4. La cantidad de sopa puede mejorar. 5. La dieta hiperproteica la papa debe ser frita y la traen cocida. 6. La operaria de alimentación afirma que todos los jugos vienen preparados con azúcar o endulzante. 7. Se confirma por auditoría que ningún jugo trae azúcar o endulzante. 8. Elementos de cubiertos, vasos y platos de ensalada 100% desechables.
2/06/2022	13:05 M	6 Norte	Manifiesta que la inoportunidad en la distribución de la alimentación.	N/A	1. Se dió inicio a la distribución del almuerzo a las 12: 45 P.M. lo que pone en riesgo el cumplimiento del horario, definido hasta la 1:00P.M.
2/06/2022	12:50 M	7 Norte	Manifiesta que la inoportunidad en la distribución de la alimentación. El reporte de novedades la mayoría de las veces no son atendidas, en el servicio de alimentación no contestan el teléfono. Las quejas y observaciones se ha reportado en las Rondas Administrativas. Visualmente los alimentos se ven de mala calidad.	N/A	1. Incumplimiento de la mediana mañana, el desayuno fue despachado después de las 8:30 A.M., y la media mañana llegó a las 11:00 A.M. 2. Incumplimiento horario del almuerzo inició 01: 03 P.M. lo que pone en riesgo el cumplimiento del horario, definido hasta la 1:00P.M. 3. Las novedades no son atendidas oportunamente, situaciones como adelantar o retrasar la alimentación a un paciente, no son atendidas correctamente.
2/06/2022	12:47 M	8 Norte	N/A	N/A	1. Se dió inicio a la distribución del almuerzo a las 12: 45 P.M. lo que pone en riesgo el cumplimiento del horario, definido hasta la 1:00P.M.
2/06/2022	12:42 M	9 Norte	No contestan oportunamente el teléfono en el servicio de alimentación, y por las noches después de las 6:30 P.M. dejan de contestar.	N/A	1. Se dió inicio a la distribución del almuerzo a las 12: 50 P.M. lo que pone en riesgo el cumplimiento del horario, definido hasta la 1:00P.M.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06</p>
			<p>VERSIÓN: 01</p>
			<p>Fecha: 29/06/2022</p>

Fecha	Hora	Area	Observaciones		
			Enfermera jefe y personal de la salud	Pacientes	Auditoria Interna
3/06/2022	12:00 M	Preescolares	La enfermera jefe del servicio conjuntamente con la médica pediátrica informan incumplimiento de horarios, comidas frías, poca variedad, inadecuada presentación. En ocasiones no traen el desayuno en carro termo, se presentó compota con astilla de plástico, desayuno bajo en proteína, con mucho carbohidrato, en ocasiones no cumplen situaciones de deseo de los niños, no cumplen con lo ordenado, el 6 de mayo dejaron 9 niños sin comida, no contestan y no contestan el teléfono, cambian mucho el personal de operarias, dan dieta normal a un niño con dieta especial, muchas dificultades con pacientes diabéticos y a los niños con diálisis no les traen desayuno de manera oportuna. No se observa consistencia adecuada, a menores de un año le dan dieta blanda de adulto, carne dura, aspecto que no provoca.	Paciente 1. Hasta el momento no he presentado ninguna dificultades con el servicio de alimentación. Paciente 2. Alimentación en general regular, no se cumple lo que la nutricionista ordena, normalmente faltan las ensaladas, ayer no vino azúcar en todo el día, las sopas son muy claras, los jugos son mas agua que fruta, todos los días el desayuno es pan con huevo, comida insípida, se vota mucha comida, horarios no se cumplen, falta variedad. Paciente 3. Paciente renal crónica, diálisis. Tiene restricción de líquidos, los cuales en el suministro no son atendidos correctamente en su medidas (límite por medida 150cc). Para este tipo de paciente se cuenta con una prescripción de dieta muy estricta, muchas veces es desatendida al no proporcionarle el Helado, las medidas líquidas inexactas (por encima de lo prescrito), y la falta de ensaladas. También con la inoportunidad en los horarios las comidas, haciendo que cuando llegan no esté a temperatura adecuada o ya este fría.	1. Incumplimiento de Horarios. 2. Porciones de proteína y/o carbohidrato son iguales para todos los tipos de dietas (pediátrica normal y blanda). 3. Los almuerzos no trajeron postre para ninguna dieta. El postre debió ser bocadillo. 4. Paciente con restricción de líquidos no cumple. 5. Los jugos no corresponden a la minuta. 6. La auditoría observa que no hay supervisión por parte de la empresa en la distribución. 7. Elementos de cubiertos, vasos y platos de ensalada 100% desechables. 8. Se prescribe Helado, en 10 días de estancia sólo ha sido proporcionado 2 veces.
7/06/2022	8:00 A.M.	8 Norte	Inoportunidad, llegan tarde específicamente en el almuerzo, entrega de dietas equivocadas, no cumplimiento de minutos, porciones visualmente bajas, les falta sabor, poca variedad, al desayuno dan mas carbohidrato que proteína, los suplementos proteicos que tienen la mayoría de los pacientes presenta intolerancia al Presubim y ocasionan problemas digestivos como dolor abdominal y diarrea. Para pacientes diabéticos el suplemento no es el indicado. A los pacientes no les traen agua, las sopas son saladas.	Paciente 1. Dieta es buena, me traen fruta dura no puedo comerla. Paciente 2. No hay variedad en la dieta, no me quejo de más. Paciente 3. La dieta licuada la traen muy líquida.	1. No cumple la minuta de la dieta blanda, la fruta correspondía en el día a sandía y trajeron guayaba - manzana para todos los pacientes, incluidos a quienes tenían observación de no traerles fruta guayaba. 2. La dieta hiperproteica no cumple, dado que deberían traer dos proteínas y solo traen una. 3. La dieta hipoglúcida no cumple, dado que trae dos carbohidratos y debería ser un solo carbohidrato. 4. Se cumplió el horario de llegada en el día de hoy, sin embargo el último desayuno dispensado fue a las 9:00 A.M. 5. En general no se cumplen las observaciones prescritas en la nutrición en el lista de reporte de dieta.
7/06/2022	8:00 A.M.	9 Norte	Generalmente no cumplen horarios, se entregan dietas que no corresponden, han recogido loza de manera apresurada afectando pacientes, no se tiene en cuenta situaciones identificadas de pacientes con alergias a algún alimento identificadas en SAP, las observaciones que se colocan a los pacientes en términos generales no se cumplen. Nunca responden los requerimientos, no aplican planes de mejoramiento. Se tienen muchos problemas de comunicación con el servicio de alimentación. Para pacientes renales no se cumplen las indicaciones. En las noches se presentan dificultades igual en los horarios, cumplimiento de las dietas y meriendas que no llegan.	Paciente 1. Poca sobremesa, repiten mucho la colada, el sabor del pescao es asqueroso, no me dispensan la gelatina. Paciente 2. Traen mucha sopa crema, cuando traen pescao sabe mal la forma como lo dispensan recomiendo que sea apanado, no dispensan gelatina. Paciente 3. M dieta licuada sabe bien. Me traen endulzante y no azúcar.	1. No cumple la minuta de la dieta blanda, la fruta correspondía en el día a sandía y trajeron guayaba - manzana para todos los pacientes. 2. La dieta no se cumple dado que trajeron quesito y según minuta corresponde para el día de hoy es cuajada. 3. El uso de desechables en el menaje es contraindicado por nutrición. Este deberá utilizarse solo en pacientes aislados. 4. La auditoría observa loza sin recoger de la noche anterior. 5. El horario en la dispensación se cumplió en el día de hoy, dado que la operaria llegó a las 8:00 A.M.
7/06/2022	8:00 A.M.	7 Norte	En este servicio se manifiesta que la atención a los horarios se hace de forma desordenada, no hay puntualidad y es repetitiva la desatención al responder el teléfono.  Se presenta inoportunidad en las novedades reportadas en caso de pacientes con Hemodiálisis, no se tienen en cuenta los horarios reportados para generar una atención personalizada y oportuna.  Hasta las 10:30 am se pueden hacer cambios y novedades en las listas de alimentos para el piso, se reporta que estas listas son tomadas antes de las 10:00 am dejando por fuera los cambios que hasta las 10:30 am puedan ser registrados.	Paciente 1 : muestra buena disposición y agradecimiento por lo alimentos Paciente 2:; dieta sin pollo, reporta que el pollo se lo sirvieron crudos con trazas de sangre en hueso y carne, el paciente manifiesta haber trabajado como cocinero y que el pollo estaba crudo. Con 30 días de hospitalización de los cuales recibió 25 días de carne molida, lo cambiaron hasta que hizo el reclamo. Jugos demasiado ácidos. Paciente 3: reporta que el día anterior (06 de junio de 2022), el almuerzo le fue entregado muy tarde, manifiesta que a las 4:00pm, desayuno a las 9:00 am, paciente con gastritis dieta con prioridad en la puntualidad. También dice que la alimentación es regular. Paciente 4: paciente aislado, dejaron el desayuno pero sin bebida, siendo las 9:30 am llegó la operaria con la bebida.	1. Se observa el cambio de la fruta del día, por minuta correspondía a la sandía, y por disponibilidad se cambia a guayaba pera. 2. Se observa la falta de loza, se volvió frecuente el uso de desechables para servir la alimentación (los desechables deben ser para pacientes aislados). 3. Insuficiencias de jarras para el suministro de agua (de forma aleatoria la operaria reparte jarras de agua habitación si, siguiente no), de las cuales las no son atendidas con vasos desechables de agua de 10 onzas. 4. Inconsistencia, Cama 730A dieta de BLANDA a HIPOGLUCIDA no se actualizó oportunamente esta dieta. 5. Faltante de porciones de mantequilla en la dieta (operaria se ausentó en busca de la misma). 6. El carro termo hospitalario de alimentación 7mo Norte estuvo desconectado por 45 minutos, provocando la pérdida de temperatura ideal a los alimentos. 7. Incumplimiento Horarios Los alimentos de los pacientes aislados deben ser entregados oportunamente al personal asistencial al momento del ingreso al área, y el(la) jefe de enfermería debe destinar la auxiliar para la entrega oportuna y eficiente de la alimentación al paciente dentro de los horarios establecidos. 8. BIOSEGURIDAD La operaria no realiza la limpieza y desinfección de las manos antes, durante y después de la distribución de los alimentos a los pacientes (no se cuenta con los insumos mínimos de asepsia como el Alcohol o Gel antibacterial, estando por fuera de la cultura institucional de limpieza de manos establecidos por el HGM). Presentando un riesgo por contaminación cruzada. El carro termo hospitalario de alimentación 7mo Norte, presentó un alto descuido en su limpieza, paredes internas manchadas (residuos y líquidos vaciados), bandejas metálicas desaseadas y con impurezas, base interna del carro con óxido y sucio. Bandejas plásticas de distribución desaseadas y con impurezas.

Cuadro N°5 observaciones de los recorridos por servicios de hospitalización

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

**b. Criterios.**

Manual terapéutico de dietas (anexo 4).  
Contrato 122C de 2020

**c. Riesgo.**

- Insatisfacción del usuario.
- Seguridad del paciente.
- Seguridad alimentaria.
- Estancias hospitalarias prolongadas.

**d. Recomendación.**

- Atender a través de un plan de mejoramiento todas las situaciones planteadas por los jefes de enfermería, los pacientes y la auditoría interna.
- Fortalecer las actividades de control, monitoreo continuo y supervisión efectiva en los servicios de hospitalización por parte del contratista del Servicio de Alimentación.

**Observación de Auditoría Interna N° 2.**

**a. Descripción**

**Informe de supervisión de dietas (Instrumento de Nutrición).**

La auditoría ha validado un primer informe de supervisión de dietas, el cual es un instrumento aplicado por nutrición, que tiene por objetivo el análisis del desempeño de la prestación del servicio de alimentación ofrecido a los pacientes hospitalizados en el Hospital General de Medellín, a fin de medir la calidad del servicio de alimentación y la satisfacción de los pacientes, garantizando una atención integral, oportuna y segura. Este consolidado comprende los datos recolectados por medio de la encuesta realizada por las nutricionistas del Hospital y los estudiantes de Nutrición y dietética aplicada a 280 dietas durante el periodo de tiempo del 19 de marzo de 2022 al 17 de abril de 2022. El cual logra identificar que el cumplimiento de la minuta patrón (Anexo 4) es solo del 56.4%, que la temperatura de los alimentos es adecuada en un 71.4%, y que los horarios de la distribución de la alimentación solo se cumplen en un 60.4%, la apariencia de la alimentación presenta un porcentaje de satisfacción del 44.6% y de insatisfacción del 55.4%.


En otra evaluación del equipo de Nutrición y Dietética la cual se realizó por solicitud de la presente Auditoría Interna, entregó informe con respecto a la aplicación de la lista de chequeo de evaluación de cumplimiento del servicio de alimentación, realizada en el periodo del 1 al 15 de junio de 2022, aplicadas en hospitalización en 264 muestras con el objetivo de contribuir a la calidad en la atención y apoyo terapéutico favoreciendo la recuperación desde el manejo alimentario, la cual es la razón de ser de todo el equipo de Nutrición del Hospital, no se evidencian mejoras significativas frente a la evaluación del mes de abril, en esta evaluación se destaca que la dieta entregada al paciente no cumple con las observaciones registradas en el ítem indicaciones y ordenes médicas de la historia electrónica respecto a gustos y rechazos del paciente en un 17.8%.

**b. Criterios.**

Programa de seguridad del paciente.

**c. Riesgo.**



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

- Seguridad del paciente.
- Seguridad alimentaria.
- Probables demandas.

#### d. Recomendación.

- Mantener activo un plan de mejoramiento que dé cuenta del cumplimiento de todas las observaciones realizadas por el equipo de nutricionistas de la institución.
- Realizar un seguimiento permanente al plan de mejoramiento.
- Coordinar con el modelo de mejoramiento institucional para garantizar la intervención y la mejora.
- Mantener una comunicación permanente entre la Nutricionista del contratista y el equipo de Nutrición del Hospital.

### Observación de Auditoría Interna N° 3.


#### a. Descripción

##### Eventos adversos.

Revisado el informe de eventos adversos, la auditoría observa que al mes de mayo y durante la presente vigencia se han presentado 28 situaciones de probables eventos adversos referidos a la alimentación, de los cuales 21 corresponden al contratista actual que suministra la alimentación a los pacientes hospitalizados, de los cuales 10 corresponden a dieta errada y 11 son por inoportunidad en el servicio. De los 21 eventos se tiene que 12 de ellos aún se encuentran sin definir ninguna gestión.

Se observa que hay 3 eventos adversos que ocasionaron daño, los cuales requirieron manejo médico, se presentan dos eventos adversos moderados relacionados con hipoglicemias en pacientes diabéticos, una de ellas es una gestante y la otra relacionada con alergia alimentaria.

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna Audita Proceso Servicio de Alimentación - Contrato 122C - Ser Colombia										
Seguimiento al Eventos Adversos Proceso de Alimentación										
Nº	Mes	Fecha	Episodio	Servicio_Ocurrencia	Desc Subtipos	Desc clasificación	Grupos de población especial	Denominación	Análisis	Servicio
1	MAYO	26/05/2022	1858657	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Gestantes	ASIGNADO	Sin análisis, se encuentra en los tiempos para hacer análisis y está asignado.	Inoportunidad del servicio de alimentación
2	MAYO	23/05/2022	1858411	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Personas en situación de discapacidad	ASIGNADO	Sin análisis, se encuentra en los tiempos para hacer análisis y está asignado.	Inoportunidad del servicio de alimentación
3	MAYO	23/05/2022	1856933	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Niños y niñas menores de 5 años	ASIGNADO	Sin análisis, se encuentra en los tiempos para hacer análisis y está asignado.	Inoportunidad del servicio de alimentación
4	MAYO	22/05/2022	1853995	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	EVENTO ADVERSO	No aplica	ASIGNADO	Con análisis aun no se visualiza en SAP	Dieta errada servicio de alimentación
5	MAYO	21/05/2022	1855553	U.E. 6TO PISO SUR Z.VIOLETA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis, se encuentra en los tiempos para hacer análisis y está asignado.	Inoportunidad de enfermería
6	MAYO	07/05/2022	1847816	U.E. 8VO PISO NORTE	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	CERRADO	S.D.	Inoportunidad del servicio de alimentación
7	MAYO	08/05/2022	1840357	U.E. 9NO PISO SUR UCI-C	117 FRECUENCIA	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis, se encuentra en los tiempos para hacer análisis y está asignado.	Frecuencia - Enfermería
8	MAYO	07/05/2022	1845605	U.E. 3ER PISO SUR NEONATO	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Niños y niñas menores de 5 años	CERRADO	Realizar la revisión de la dispensación de los teteros y hacer doble chequeo.	Inoportunidad - suministros
9	ABRIL	30/04/2022	1847394	U.T. P.P.R. NUTRICIÓN Y DIETETICA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	EVENTO ADVERSO	No aplica	ASIGNADO	Sin análisis.	Dieta errada servicio de alimentación
10	ABRIL	20/04/2022	1843089	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	EVENTO ADVERSO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
11	ABRIL	20/04/2022	1829752	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
12	ABRIL	20/01/1900	1838221	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	No aplica	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
13	ABRIL	20/04/2022	1841025	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
14	ABRIL	20/04/2022	1831247	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
15	ABRIL	21/04/2022	1830849	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	No aplica	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Seguimiento al Eventos Adversos Proceso de Alimentación										
Nº	Mes	Fecha	Episodio	Servicio_Ocurrencia	Desc Subtipos	Desc clasificación	Grupos de población especial	Denominación	Análisis	Servicio
16	ABRIL	20/04/2022	1828783	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	ASIGNADO	Sin análisis.	Inoportunidad del servicio de alimentación
17	ABRIL	18/04/2022	1836744	U.E. 3ER PISO SUR NEONATO	115 PRESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	Niños y niñas menores de 5 años	CERRADO	Análisis: se debe verificar siempre la prescripción de la vía oral, se realimenta al pediatra para evaluar lo que pasó durante la prescripción.	Prescripción médica.
18	ABRIL	07/04/2022	1838514	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	113 DISPENSACIÓN (INCLUYE INSUMOS DE NE)	CASI EVENTO	Niños y niñas menores de 5 años	CERRADO	Falta de dispensación del producto.	Dispensación del lactario.
19	ABRIL	04/04/2022	1839794	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	CASI EVENTO	No aplica	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
20	MARZO	13/03/2022	1828316	U.T. NUTRICION Y DIETETICA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
21	FEBRERO	18/02/2022	1814026	U.E. 5TO PISO NORTE	115 PRESCRIPCIÓN	CASI EVENTO	No aplica	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
22	FEBRERO	16/02/2022	1818486	U.E. 8 PISO SUR UCE	113 DISPENSACIÓN (INCLUYE INSUMOS DE NE)	CASI EVENTO	No aplica	CERRADO	Análisis: Implementar en forma inmediata, leer especificaciones de los medicos tratantes.	Dispensación de enfermería
23	FEBRERO	12/02/2022	1819034	U.E. 8VO PISO NORTE	113 DISPENSACIÓN (INCLUYE INSUMOS DE NE)	EVENTO ADVERSO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
24	FEBRERO	13/02/2022	1820983	U.T. URG. PEDIATRICA Z.VIO	113 DISPENSACIÓN (INCLUYE INSUMOS DE NE)	CASI EVENTO	Niños y niñas menores de 5 años	CERRADO	Análisis: mejorar los niveles de comunicación.	Dieta errada servicio de alimentación
25	ENERO	14/01/2022	1807647	U.E. 9NO PISO NORTE Z. VIO	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	CASI EVENTO	Adultos Mayores (mayor de 60 años)	CERRADO	Análisis: mejoramiento de la identificación correcta de las dietas.	Dieta errada servicio de alimentación
26	ENERO	13/01/2022	1811229	U.E. 3ER PISO SUR PEDIATRIA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	EVENTO ADVERSO	No aplica	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
27	ENERO	13/01/2022	1811248	U.E. 3ER PISO SUR PEDIATRIA	114 DIETA O PACIENTE ERRADO	CASI EVENTO	No aplica	CERRADO	S.D.	Dieta errada servicio de alimentación
28	ENERO	13/01/2022	1807609	U.E. 3ER PISO SUR NEONATO	119 INOPORTUNIDAD	CASI EVENTO	Niños y niñas menores de 5 años	CERRADO	Análisis: verificar vía oral en las horas de la tarde, se debe contar con disponibilidad permanente F20 líquida en stock.	Inoportunidad del lactario

Cuadro N°6 Eventos adversos – información de seguridad del paciente

## b. Criterios.

Programa de seguridad del paciente

## c. Riesgo.

- Probable Incremento de estancias inadecuadas
- Probable insatisfacción del usuario.
- Probables demandas.
- Probable deterioro del estado de salud del paciente.

## d. Recomendación.

- Atender de manera oportuna la gestión del probable evento adverso.
- Realizar análisis de causa – raíz del evento.
- Proponer acciones de mejora efectivas que impactan la causa raíz.
- Realizar seguimiento oportuno a la efectividad de la mejora y cierre efectivo por parte del HGM.


## Observación de Auditoría Interna N° 4.

### a. Descripción

#### Cumplimiento del manual terapéutico de dietas (Anexo 4).

El manual terapéutico de dietas (Anexo 4), es donde se consigna todas las dietas que el hospital necesita para atender su población objetivo que es el paciente. Este define el tipo de dietas, requerimientos calóricos, proteicos, tiempos de comida, (comidas principales: desayuno, almuerzo y cenas y entrecomadas media mañana, algo y merienda). Aquí también están definidos restricciones de alimentos de acuerdo con la patología de los pacientes, el cual debe ser de conocimiento por parte del contratista, igualmente están establecidos los horarios de la distribución.

Se observa en los diferentes recorridos por los servicios del equipo auditor, en las encuestas de satisfacción del usuario en quejas y reclamos, lo manifestado en los servicios por parte del equipo

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

médico y del equipo de Nutrición y dietética del hospital, el informe de eventos adversos, aspectos que dan cuenta de un cumplimiento parcial del manual terapéutico de dietas.

- Entrega de alimentos por fuera de los tiempos pactados.
- Entrega de entre comidas fuera de los tiempos pactados, afectando directamente a los grupos más vulnerables como son pacientes diabéticos, en recuperación nutricional y niños, entre otros.
- De acuerdo con concepto técnico de las nutricionistas errores frecuentes en la implementación de las minutas pediátricas de 6-12 meses (alimentación complementaria), adiciona de sal y azúcar en las preparaciones lo cual no está indicado en este grupo de edad, entrega de alimentos (pastel de arequipe, galletas rollos) con alto contenido de azúcar a niños diabéticos en tratamiento; Se observa además presencia de consistencias inadecuadas, alimentos duros o no permitidos (mango biche) en el grupo de 7 a 9 meses de edad.
- Uso constante de recipientes, platos, vasos y cubiertos desechables en servicios no autorizados, ni contemplados dentro del manejo definido en instructivos institucionales.
- De manera general, durante la valoración nutricional realizada a los pacientes en su hospitalización se prescriben planes nutricionales individuales según necesidades clínicas y nutricionales, adicional se concilia alimentación según gustos y rechazos, con el fin de asegurar una mejor adherencia al manejo nutricional; modificaciones que constantemente se evidencia, no se cumplen al momento de ensamblar dietas.

**b. Criterios.**

Manual terapéutico de dietas (Anexo 4)

**c. Riesgo.**

- Seguridad del paciente.
- Seguridad alimentaria.
- Probables demandas.

**d. Recomendación.**

- Darle estricto cumplimiento al manual terapéutico de dietas definido por el Hospital, el cual deberá ser validado permanentemente en su ejecución por el equipo profesional de nutricionistas del hospital en un trabajo conjunto y coordinado con la Interventoría.

**4.2. Para mejorar el proceso de Control.**


**Observación de Auditoría Interna N° 5.**

**a. Descripción**

**Quejas de los pacientes a través de la Oficina de Atención al usuario.**

A continuación, se relacionan las quejas que, al 31 de mayo de 2022, han colocados los usuarios y/o sus familias, de lo cual la auditoría observa que a fecha de 31 de mayo se han recepcionado 113 reclamaciones de cara al servicio de alimentación del actual contratista, de las cuales no se evidencian intervenciones efectivas por parte del contratista que le apunten a subsanar la causa raíz.



Comparando cinco meses del año 2021 con el año 2022 se observa un incremento significativo en las quejas de más de un **300%**, dado que en solo en 5 cinco meses del 2022 asciende a la suma de 66 quejas.


	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Por otro lado, al efectuar el análisis de variaciones de quejas entre el 2021 y lo corrido del 2022 bajo la operación actual se evidencia una variación absoluta de aumento 19 quejas, dado que de enero a diciembre de 2021 el total de quejas fue de 47 y de enero a mayo de 2022 las quejas se aumentaron a 66 quejas, equivalente a una variación relativa de aumento del 40%, situación que indica un riesgo de incremento alto de mantenerse la tendencia de aumento de quejas de la presente vigencia.

#### **Motivos de las quejas de los usuarios a través de la Oficina de Atención al usuario.**


En el siguiente cuadro se puede observar las quejas más reiterativas de los pacientes y sus familias con respecto al servicio de alimentación, las quejas más usuales están referidas a: incumplimiento de horarios, falta de agua, alimentación fría, falta de variedad en la dieta, poca cantidad, sopa aguada, comida vinagre, alimentación regular, comida poco agradable, sin sabor, desabrida, incumplimiento de dietas. A continuación, relacionamos el detalle:

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna Auditoría Proceso Servicio de Alimentación Contrato 122C - Ser Colombia</b>				 
<b>PQRS 2022 - Proceso Alimentación</b>				
<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Resumen Comentario del usuario</b>	<b>Servicio</b>	
1	16/05/2022	No han traído agua y se les ha dicho varias veces	8 Norte	
2	13/05/2022	Incumplimiento de horarios	7 Norte	
3	12/05/2022	Alimentación fría, no cumplen horarios.	S.D.	
4	15/05/2022	Incumplimiento de horarios, fruta dura, no traen agua, no cumplen horarios.	8 Norte	
5	12/05/2022	Desayuno a las 10:58 A.M. no puedo tomar la vitamina	9 Norte	
6	9/05/2022	incumplimiento de horarios	5 Norte	
7	12/05/2022	Desayuno licuado parece natillera, presentación desagradable. Desayuno entregado a las 10: 00 A.M	7 Norte	
8	17/05/2022	Alimento frío.	5 Norte	
9	17/05/2022	Incumplimiento de horario, no me trajeron la comida.	5 Norte	
10	21/05/2022	Incumplimiento de horario, sin sobremesa y cuando pregunto se enoja la operaria.	9 Norte	
11	10/01/2022	Incumplimiento del horario, alimentación fría.	6 Sur	
12	10/01/2022	Variedad en la dieta, atención y cuidado.	8 Norte	

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

PQRS 2022 - Proceso Alimentación			
N°	Fecha	Resumen Comentario del usuario	Servicio
13	4/01/2022	Plástico en comida del bebe.	Preescolares
14	10/01/2022	La comida llegó muy tarde, desayuno a las 9: 30 A.M. plato pegado a la comida.	6 Sur
15	10/01/2022	Poca cantidad, toca comprar comida chatarra en máquina, no se fijan en las dietas.	6 Sur
16	19/01/2022	Variedad según sugerencia de Nutricionista, sirven agua sucia.	4 Norte
17	19/01/2022	NO hay variedad, mala preparación, falta higiene, pocos nutrientes, cantidades mínimas, muy mal sabor.	4 Norte
18	28/01/2022	Alimentación regular.	Preescolares
19	25/01/2022	Demoras en la atención, observa una sola persona sirviendo.	Sótano
20	4/05/2022	No dan alimento cuando uno está de alta, mejorar alimentos especialmente para pacientes con tratamientos especiales, no traen sobremasa ni agua, el jugo no es adecuado.	8 Norte
21	9/02/2022	No avisan al momento de entregar el alimento.	S.D.
22	16/02/2022	Torta con hongos, jugo cortado y con mal sabor.	8 Norte
23	17/02/2022	Mala la alimentación.	Neonatos
24	14/02/2022	Sopa salada en varias ocasiones, no mejora.	5 Norte
25	14/02/2022	Llevo dos meses, alimentación pésima, sin sabor, sopa pura agua de papa y habichuela, carne cruda, jugos chicha vinagre, sin endulzante.	S.D.
26	19/02/2022	Carne molida vinagre, la sopa ni que decir.	Ginecoobstetricia
27	18/02/2022	Soy diabético, me traen azúcar, no consumo carne ni de res ni de cerdo, varias veces traen ese tipo de dieta.	6 Sur
28	19/02/2022	Menu precario, siempre lo mismo, sopa papa con papita, olor desagradable, da miedo ingerir el alimento.	9 Norte
29	23/02/2022	Variar la sopa, siempre parece que uno comiera lo mismo.	6 Norte
30	24/02/2022	Sopa llega fría.	7 Norte
31	3/03/2022	En ocasiones no adecuada para los niños, no se ve con buena presentación, dan alimento no recomendado a mi hijo renal, no cumplen horario, llegan tarde, presentación y sabor no agradable.	UCI pediatria
32	6/03/2022	Mejorar horarios, comida fría.	6 Sur
33	9/03/2022	Mejorar el sistema alimentario.	6 Sur
34	9/03/2022	Mejorar horario y que la comida este caliente.	6 Sur
35	23/03/2022	Comida poco agradable, siempre traen pollo, arroz y carne, no puede comer ensalada y le traen, llega frío, desayuno siempre huevo.	4 Norte
36	30/03/2022	Los alimentos deben ser calientes y en los horarios.	5 Norte
37	28/03/2022	Soy diabética, varían horas de comida, dependo de las horas y de la medicina, los algos son la misma fruta, la merienda es aromática o chocolate solo y frío.	S.D.
38	31/03/2022	Alimentación regular, sin sabor y desabrida.	5 Norte
39	22/03/2022	Alimentación café frío y carne dura.	9 Norte
40	29/03/2022	Sopa vinagre, comida en mal estado.	S.D.
41	2/04/2022	Comida desagradable, mal olor, en descomposición	Urgencias
42	2/04/2022	Alimentación super retrasada, desayuno a las 10:00 A.M.	Urgencias
43	2/04/2022	No dejaron comida ayer, hoy no le trajeron almuerzo.	Urgencias
44	2/04/2022	Desayuno a las 9:00 A.M y almuerzo a las 3:00 P.M trajeron dos panes y una mortadela	Urgencias
45	30/03/2022	Desayuno llega tarde, no todos los días traen jarra de agua, mas vinagreta para la ensalada.	4 Norte
46	7/04/2022	Jugo al almuerzo vinagre y comida vinagre.	6 Sur



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

PQRS 2022 - Proceso Alimentación			
N°	Fecha	Resumen Comentario del usuario	Servicio
47	8/04/2022	Incumplimiento de horarios y comida fria, sopa insipida.	4 Norte
48	8/04/2022	Comida fria y cubiertos sucios.	4 Norte
49	8/04/2022	Comida fria, ayer sopa amarga, cruda y fria, tarde la comida.	4 Norte
50	11/04/2022	Desayuno frio como sacado de la nevera, sopa amarga, no llega a la hora y buen estado, no traen agua, no cumplen horarios.	4 Norte
51	11/04/2022	Alimentación llega tarde y fria, sopa sin sabor de agua y zanahoria.	4 Norte
52	11/04/2022	Algunos días traen agua y otros no, comidas muy frias, desayunos llegan después de las 9:00 A.M desayuno poquito con respecto a la comida, falta variedad en el desayuno.	4 Norte
53	11/04/2022	Están llegando a deshoras los alimentos, paciente diabético.	7 Norte
54	10/04/2022	Comida vinagre.	8 Norte
55	18/04/2022	Desayuno y comida sin sobremesa.	7 Norte
56	25/04/2022	Comida en descomposición, olía a rancio.	UCE
57	2/05/2022	Incumplimiento de horarios.	UCI
58	4/05/2022	Comidas a deshoras, mejorar comidas, comida fria, cumplir dieta de las nutricionista.	8 Norte
59	2/05/2022	Incumplimiento de horarios, los pacientes esperan mucho tiempo.	Urgencias
60	6/05/2022	Siendo las 7:30 de la noche no ha llegado la comida, servicio de alimentación no responde.	9 Norte
61	4/05/2022	Tetero vinagre.	Lactantes
62	7/05/2022	Alimentación llega demasiado tarde.	6 Norte
63	8/05/2022	Comidas se entrega a deshoras.	6 Norte
64	12/05/2022	Alimentación llega tarde, llega sopa sin acompañante.	5 Norte
65	11/05/2022	Llega demasiado tarde la alimentación y no ponen jarra con agua.	8 Norte
66	16/05/2022	No me han traído agua, solo han traído jarra una vez.	8 Norte

Cuadro N°7 Fuente: Información suministrada por la Oficina de atención al usuario.

### Visitas de calidad.


El Hospital implementa una estrategia de calidad efectuando visitas a los servicios. Siendo la constante la queja del servicio de alimentación en aspectos de calidad, oportunidad, presentación, horarios, entre otros.

A continuación, relacionamos las abiertas en el sistema documental del HGM, Eurodoc,

N°	Relación de Compromisos
HGM-009-20220000063	Solicitar al coordinador del servicio de alimentación un plan de mejoramiento con acciones que incidan positivamente sobre las observaciones realizadas al proceso de este servicio, tales como: inoportunidad en la entrega de las dietas, presentación de los alimentos, cambios en el menú ordenado por nutricionistas, oportunidad en la recolección de la loza, dispensación oportuna de dietas a pacientes programados para diálisis, etc. y verificar su cumplimiento
HGM-009-20220000063	Solicitar la programación y ejecución de una brigada de limpieza y desinfección terminal del servicio de alimentación. Solicitar la actualización del instructivo de limpieza y desinfección que, incluya el concepto de limpieza terminal de las áreas y el lavado y desinfección de los carros termo.
HGM-009-20220000063	Socializar de manera sistemática con el personal del servicio de alimentación la plataforma estratégica del hospital, su misión, visión, principios y valores corporativos

Cuadro N°8 Relación de compromisos Eurodoc

### b. Criterios.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Informe quejas y reclamos vigencia 2016 al 2022 – SIAU  
Sistema documental del HGM- Eurodoc

**c. Riesgo.**

- Insatisfacción del Usuario
- Seguridad del Paciente
- Riesgo Reputacional

**d. Recomendación.**

- Considerar el análisis de las principales causas de quejas de los usuarios y efectuar una intervención oportuna a las mismas.
- Efectuar el cierre efectivo de las acciones de mejoras descritas en Sistema documental del HGM- Eurodoc, por parte del funcionario asignado por el HGM.

**Observación de Auditoría Interna N° 6.**



**a. Descripción**


**Quejas de los jefes de enfermería con respecto a la alimentación de los pacientes.**

Observa la auditoría que de manera periódica los diferentes servicios de hospitalización están informando a la coordinación de enfermería diferentes situaciones que afectan el tema de la Nutrición y seguridad alimentaria de los pacientes hospitalizados, para lo cual se adjunta el siguiente cuadro con las observaciones, dentro del cual se destaca las siguientes quejas:


- Incumplimiento de la minuta de la dieta blanda, hiperproteica e hipoglúcida.
- No traen alimentación completa al paciente.
- Falta de entrega de dietas a algunos pacientes.
- No traen las dietas de acuerdo con las observaciones establecidas por las nutricionistas.
- Incumplimiento de horario para pacientes con terapia de diálisis.
- Las novedades no son atendidas oportunamente, en el servicio de alimentación no contestan el teléfono oportunamente.
- Múltiples demoras, dietas mal rotuladas y dispensadas, no entrega de dietas aun estando programadas
- Inconformidades de los pacientes y familiares expresadas continuamente al personal asistencial.

Se anexa cuadro con relación de las observaciones directamente evidenciadas por el equipo auditor:

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN</b> <b>LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E.</b> <b>Oficina de Auditoría Interna</b> <b>Auditoría Proceso de Alimentación Contrato 122C</b>			 
Seguimiento a los Correos de Quejas			
Fecha	Queja	Servicio	
31/05/2022	Buenos días jefe, anexamos las evidencias de la sopa descompuesta que enviaron a los pacientes de la UCI-B el pasado viernes en el turno de la noche. Mil gracias.	Estudiante Doctorado en Enfermería UdeA	
18/05/2022	<p>Buenos días,</p> <p>Quisiera poner en conocimiento una situación que se presenta frecuentemente en la unidad de cuidados intensivos UCI D con respecto a la indicación del tipo de dieta de algunos pacientes</p> <p>Tanto el día de ayer como el día de hoy pacientes que tienen indicación de NO LÁCTEOS el servicio de alimentación trae alimentos lácteos como única proteína disponible (queso, avena en leche y chocolate con leche) caso puntual de la paciente UCI D 24 Y 25</p> <p>En múltiples oportunidades también han omitido la entrega de dietas de algunos pacientes caso puntual D 29 Cena del 14 de Mayo de 2022 y UCID 28</p> <p>En ambas oportunidades se llamó al servicio de alimentación, pero hubo que bajar directamente por las dietas ya que a pesar de estar solicitadas el servicio de alimentación no las trae.</p> <p>Agradezco retroalimentación con el servicio de alimentación, pues ya se les ha solicitado de forma verbal la corrección de estas novedades y no se ha evidenciado una respuesta positiva.</p> <p>Mil gracias</p>	Jefes Unidad Cuidados Intensivos D	

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Seguimiento a los Correos de Quejas		
Fecha	Queja	Servicio
17/05/2022	Buenas noches, les presento mi inconformidad con el servicio de alimentación, muy difícil que contesten el teléfono, además no traen la alimentación completa de los pacientes, no le trajeron la comida a la paciente de la 433a se llama en varias ocasiones al servicio y no contestan, además durante el día se pidió algo para los pacientes que llegaron de procedimientos y no los trajeron por lo tanto genera inconformidad en los pacientes y familiares.	Enfermería 4 Norte
12/05/2022	buen día  siendo las 8:50 am no se han distribuido las dietas en la unidad de cuidados especiales ...he intentado comunicacion telefonica a extensiones 1085 sin respuesta .....  Adriana leon enfermera	Jefes Enfermería UCE
08/05/2022	Buenas noche cordial saludo para presentar no conformidad del servicio de alimentación dado que las dietas no se están despachando conforma a la solicitud . hoy a todas las dietas hipoglucidas les suministraron dulces convencionales de forma tal que se revisa la lista y esta no coincide con la dieta que traen caso reiterativo Y muy peligrosos ESPERANZA PEÑATE	Jefes Enfermería UCE
08/05/2022	buenos días  La presente para informar que los despachos de la s comidas de los pacientes se está haciendo muy tarde generando inconformidad en los pacientes ,aparte de los cambios metabólicos generados en los diabéticos. la noche previamente anterior se terminaron de repartir dietas a las 9:30 pm a las 10pm llegan las meriendas y posteriormente se van y no recogen la loza de las habitaciones ,este hecho se ha repetido varias veces en esta semana.	Enfermería 6 Norte
07/05/2022	Buenos días. Me dirijo a ustedes para dar conocimiento de la inoportunidad en la hora de la alimentacion entregada a los pacientes; el día de hoy 07 de mayo del año en curso, el desayuno se entrega las 08:45, con la dificultad de paciente diabeticos con mas de 12 horas de ayuno.  Esperamos encontrar mejoras, ya que no es la primera vez que pasa; generando un riesgo en el proceso de recuperacion del paciente y disminuyendo nuestra calidad.  MUCHAS GRACIAS	Enfermería Urgencias
06/05/2022	Buenas noches para reportar que no ha llegado alimentación correspondiente a cena y merienda en el servicio de lactantes son 8:38 pm y no dan respuesta del servicio de alimentación, favor tomar cartas en el asunto puesto informan que es segunda vez que pasa en la semana. Enfermero	Jefes Enf. Preescolares
17/05/2022	Muy respetuosamente me dirijo a ustedes para expresar mi inconformidad con el servicio de alimentación, por las situaciones que a continuación detallo y que suceden constantemente sin ver mejoría alguna: Debemos hacer larga espera en la fila porque se les agota algo del menú (por lo general el acompañante del arroz, la proteína o la ensalada) También debemos esperar porque se les agotan lo cubiertos o las bandejas El jugo de la sobremesa casi nunca sabe a fruta, es más bien agua saborizada La vajilla y las bandejas en varias ocasiones están mojadas La gran mayoría de las veces hay una sola persona sirviendo tanto los almuerzos para consumir allí como los que son para empacar. De los funcionarios en cuanto a tema de respeto o buen trato no tengo queja. La sopa en varias oportunidades ha estado salada. Lo anterior, teniendo en cuenta que soy usuaria interna. Para los pacientes el panorama no es mas alentador. Laboro en el servicio de pediatría donde me entero que repetidamente la jefe del servicio debe llamar a alimentación por inconvenientes con las dietas de los niños. También tuve un familiar hospitalizado y pude comprobar la calidad regular de las dietas. No deseo ser parte de las personas que se quejan en la fila por el mal servicio y así aumentar los correos de pasillo, por el contrario, al margen de todo lo mediático que haya acontecido por la contratación de esta empresa (son los entes de control quienes deben hacer su labor), les solicito encarecidamente tomar cartas en el asunto para que se nos preste un buen servicio tanto a usuarios internos como externos, máxime cuando estamos tan cerca de una visita tan importante para nuestra Institución.  Por su atención, muchas gracias.	Pediatría
01/06/2022	Muy preocupada alimentación de paciente diabético	Intensivista

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Seguimiento a los Correos de Quejas		
Fecha	Queja	Servicio
01/06/2022	<p>Asunto: INCONFORMIDAD "#1000" con el servicio de alimentación</p> <p>Buenos días</p> <p>Envío correo como uno de tantos que he enviado informando inconformidad con los tiempos de la distribución de la alimentación de los pacientes.</p> <p>Nuevamente tengo paciente 939A programado para hemodiálisis en el turno 11:00 am, desde el día de ayer 31/05 se deja indicación en el reporte de dietas sobre la hora de dispensación del almuerzo, se llama hoy nuevamente a las 10:00 am para recordarles, sin embargo siendo las 11:30 NO HA LLEGADO ALMUERZO y la respuesta del personal es que ya delegaron esa función, que está en preparación.</p> <p>Desde la unidad renal también les están enviando reporte de los pacientes programados y ni así se evidencia cumplimiento.</p>	Enfermería 9 Norte
	<p>Buenas tardes</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>A continuación relaciono los pacientes que solicitamos en la unidad renal en el horario de las 06:15 am y 11:00 am para su terapia de diálisis. Se agradece al personal de alimentación tener los desayunos y almuerzo antes de la hora indicada para su traslado oportuno, ya que de no ser así se retrasa toda la programación:</p> <p>Este es el diario vivir con alimentación, múltiples demoras, dietas mal rotuladas y dispensadas, no entrega de dietas aun estando programadas y las 1000 INCONFORMIDADES de los pacientes y familiares escuchadas en el personal asistencial.</p> <p>Con este ya son muchos los correos enviados por las situaciones presentadas sin recibir ninguna respuesta y peor aún sin evidenciar ningún cambio en el servicio.</p> <p>SOMOS UN HOSPITAL QUE PRESTA SERVICIOS DE SALUD DE FORMA INTEGRAL, SEGURA Y HUMANA...</p> <p>Enfermera 9 Norte</p>	

*Cuadro N°9 correos de quejas de enfermería*

**b. Criterios.**


Manual terapéutico de dietas (anexo 4).  
Contrato 122C de 2020

**c. Riesgo.**

- Insatisfacción del usuario.
- Seguridad del paciente.
- Seguridad alimentaria.
- Estancias hospitalarias prolongadas.

**d. Recomendación.**

- Atender a través de un plan de mejoramiento todas las situaciones planteadas por los jefes de enfermería de los diferentes servicios de hospitalización, con respecto a temas del servicio de alimentación. Situaciones que enuncian como reiterativas y sin intervención.
- Asegurar un proceso de supervisión efectiva por parte del contratista del servicio de Alimentación.
- Realizar seguimiento periódico a las quejas de enfermería en los diferentes servicios y de los usuarios y su familia, con acciones de intervención efectivas

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022




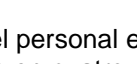
## Observación de Auditoría Interna N° 7.

### a. Descripción.

#### Indicadores de gestión presentados por la interventoría de Funvifra

Al revisar los indicadores del servicio de alimentación monitoreados mensualmente por parte de la Interventoría que realiza Funvifra, observamos que la gestión que se mide es la siguiente: Control de pesos, porcentaje de satisfacción, cumplimiento del cronograma de capacitaciones, oportunidad en la respuesta a quejas, adherencia de cumplimiento de las minutas, aceptación de menú por empleados, aceptación del menú por pacientes, porcentaje de satisfacción de los empleados, rotación de personal en el servicio de alimentación.


A continuación, relacionamos el detalle de los indicadores presentados por Funvifra:



<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna Auditoría Proceso de Alimentación Contrato 122C</b>					 
Indicadores de Gestión presentado por parte de la interventoría - Funvifra					
Indicadores	Resultados				Tendencia
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	
Control de pesos	94,6%	84,0%	100,0%	100,0%	
Porcentaje de satisfaccion	90,0%	94,0%	92,0%	96,0%	
Cumplimiento del cronograma de capacitaciones	89,1%	87,3%	84,9%	90,0%	
Oportunidad en la respuesta a quejas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
PQRS	0,02%	0,02%	0,02%	0,04%	
Adherencia de cumplimiento de las minutas	100,0%	94,1%	100,0%	94,4%	
Aceptacion de menu empleados	3,1%	3,8%	4,7%	3,9%	
Aceptacion de menú pacientes	11,3%	4,2%	3,8%	4,1%	
Porcentaje de satisfaccion de los empleados	92,0%	94,0%	90,0%		
Rotación de personal en el servicio de alimentación	17,0%	34,0%	25,0%	19,0%	

Cuadro #10 indicador suministrado por la interventoría del contrato

Llama la atención en lo observado por la auditoría el indicador de Rotación del personal en el servicio de alimentación el cual muestra un total de retiros del servicio de 48 personas en cuatro meses, para un indicador de rotación del 23.5% así:



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna Auditoría Proceso de Alimentación Contrato 122C - 2022</b>			
 			
Indicador de Rotación de Personal			
Mes	Retiros	Total Personal	Índice
Enero	8	47	17,0%
Febrero	16	47	34,0%
Marzo	13	53	24,5%
Abril	11	57	19,3%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>204</b>	<b>23,5%</b>
Meta: 10%, dato suministrado por la interventoría.			
Cuadro N°11 indicadores suministrados por la Interventoría Funvifra.			

Es necesario, sensibilizar al personal de alta línea gerencial de la empresa de servicio de alimentación, de los efectos negativos que se producen cuando hay presencia de una alta tasa de rotación en el personal de la empresa, se recomienda que la empresa de servicio de alimentación diseñe un plan de retención de personal para evitar salidas tempranas o inesperadas y evitar que los demás empleados lleguen a presentar altas cargas laborales. Así mismo, crear un sistema de control de gestión para determinar los planes de acción y su respectivo control y evaluación de estos a corto y mediano plazo.

**b. Criterios.**


Indicadores suministrados por la Interventoría.

**c. Riesgo.**

- Probable Reprocesos y desgastes administrativos
- Fuga de conocimiento
- Baja productividad
- Probable falta de empoderamiento de los empleados
- Probable deterioro en los procesos de calidad que el HGM ha adoptado y construido en el tiempo.
- Falta de un plan de retención de personal.
- Desarticulación de un sistema de control de gestión para determinar los planes de acción y su respectivo control y evaluación de estos a corto y mediano plazo.

**d. Recomendación.**

- Sensibilizar al personal de alta línea gerencial de la empresa de servicio de alimentación, de los efectos negativos que se producen cuando hay presencia de una alta tasa de rotación en la empresa, los cuales van desde imagen corporativa inestable, reprocesos y desgastes administrativos, fuga de conocimiento, baja productividad, una cultura organizacional tensa, falta de empoderamiento, deterioro en los procesos de calidad que el HGM ha adoptado y construido en el tiempo.
- Así mismo, recomendar que la empresa de servicio de alimentación diseñe un plan de retención de personal para evitar salidas tempranas o inesperadas y evitar que los demás empleados lleguen a presentar altas cargas laborales. Así mismo, crear un sistema de control de gestión para determinar los planes de acción y su respectivo control y evaluación de estos a corto y mediano plazo.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Fortalecer el plan de capacitación, que el mismo se efectuó de forma constante y consciente en temas de nutrición básica, Calidad, manipulación de alimentos, dietas, presentación, servicio al paciente, entre otros.

### Observación de Auditoría Interna N° 8.

#### a. Descripción.

##### Indicadores de Cumplimiento de horarios

La auditoría aplica prueba al indicador de cumplimiento de horarios en compañía del supervisor de Funvifra, en 14 servicios de hospitalización de un total de 20 servicios, como se observa en el siguiente cuadro, en el cual se evidencia que este cumplimiento es solo del 35%, lo cual confirma el incumplimiento de horarios manifestado en diferentes visitas de calidad, enunciado en el sistema de quejas y reclamos, lo informado por los diferentes servicios de hospitalización y lo validado en los instrumentos del equipo de Nutrición del HGM.

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E.</b> <b>Oficina de Auditoría Interna</b> Auditoría Proceso Servicio de Alimentación - Contrato 122C - Ser Colombia					 
Prueba de cumplimiento de horarios					
Fecha	Servicio	Hora Distribución almuerzo	Observaciones	Cumplimiento (Sí:1 No:0)	Evidencias
8-jun	Piso 9 Norte	12:03 P.M.	Cumple horario	1	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 8 Norte	12:09 P.M.	Cumple horario	1	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 7 Norte	12:09 P.M.	Cumple horario	1	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 6 Norte	12:25 P.M.	Cumple horario	1	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 5 Norte	12:28 P.M.	Cumple horario	1	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Preescolares	13:00 P.M.	Cumple en la llegada, pero la distribución sobrepasa lo definido en el contrato.	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 4 Sur	13:15 P.M.	No cumple horario	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	UCE 9 Piso	13:05 P.M.	No cumple horario	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	UCI C	13:00 P.M.	Cumple en la llegada, pero la distribución sobrepasa lo definido en el contrato.	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	UCI Pediátrica	12:55 P.M.	Cumple en la llegada, pero la distribución sobrepasa lo definido en el contrato.	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 8 Sur	13:09 P.M.	No cumple horario	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 5 Sur	12:57 P.M.	Cumple en la llegada, pero la distribución sobrepasa lo definido en el contrato.	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 6 Sur	13:22 P.M.	No cumple horario	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
8-jun	Piso 4 Sur	13:00 P.M.	Cumple en la llegada, pero la distribución sobrepasa lo definido en el contrato.	0	Acompañó Interventoría de Funvifra
14 Servicios				5	
Cumplimiento				35,7%	


Cuadro #12 Elaborado por el auditor con información de los recorridos por los servicios.

#### b. Criterios.

Contrato 122C de 2020

#### c. Riesgo.

- Insatisfacción del usuario.
- Seguridad del paciente.
- Seguridad alimentaria.
- Estancias hospitalarias prolongadas.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

**d. Recomendación.**

- Dar cumplimiento a los horarios establecidos contractualmente.
- Realizar un análisis causa raíz sobre el incumplimiento del indicador.
- Implementar acciones de mejora frente a la alta rotación del personal.

**4.3. Para mejorar el proceso de Riesgos.**

**Observación de Auditoría Interna N° 9.**

**a. Descripción.**

**Matriz de Riesgos del Contrato y sus controles.**

La auditoría observa que se identificaron los peligros a los cuales está expuesto los trabajadores, en la matriz de identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles desde el punto de vista de seguridad y salud en el trabajo; sin embargo, no se evidencia la identificación de los riesgos operacionales en los subprocesos de almacenamiento, producción y distribución.

Asimismo, no se ha realizado seguimiento a la matriz de riesgos, del contrato del servicio de alimentación, realizando el respectivo análisis de los controles que estén minimizando los riesgos.

El análisis de riesgos y controles de este proceso, deberá ser revisado por el área técnica de gestión de riesgos de la institución y equipo de Nutrición, la profesional de riesgos de la entidad; no se trata solo de diligenciar la matriz de riesgos, sino que además se debe realizar un análisis de riesgos desde todos los aspectos del proceso y del contexto, debido a lo álgido de un servicio de alimentación.

No se observa informe de materialización de los riesgos en el periodo comprendido de la ejecución del contrato.

**b. Criterios.**

Programa institucional de Gestión Integral de Riesgos

Matriz de identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles- Ser Colombia


**c. Riesgo.**

- Probables fallas en los controles que no permitan minimizar el riesgo.
- Ausencia de informes de materialización de riesgos.
- Ausencia de acciones de mejora que permitan monitorear el cumplimiento de los objetivos de la alimentación de los pacientes.

**d. Recomendación.**

- Identificar, valorar y realizar seguimiento a la matriz de riesgos del servicio de alimentación.
- Identificar los controles efectivos para minimizar el riesgo.
- Levantar informe de los riesgos materializados.
- Informar a la oficina de calidad y planeación el seguimiento y la materialización de los riesgos.



**Observación de Auditoría Interna N° 10.**

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

#### a. Descripción

##### Plan de mejoramiento de la Secretaría de Salud.

El servicio de alimentación, recibió durante el mes de marzo de la presente vigencia, visita de la secretaría de salud, después de aplicar su respectiva lista de chequeo de cumplimiento de diferentes temas, se observa que se obtuvo una calificación final de 73 puntos de 100, obteniendo como resultado una aprobación condicionada, cada requisito u observación se convierten inmediatamente en compromisos de mejora, en esencia los temas de mejoramiento son de la infraestructura del lugar del servicio de alimentación, los cuales son responsabilidad en su ejecución por parte del Hospital.

<b>HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Oficina de Auditoría Interna</b>					
Auditoría Proceso Servicio de Alimentación - Contrato 122C - Ser Colombia					
 					
Plan de Mejoramiento Auditoría Secretaría de Salud					
Año	Auditoría		Compromiso	Responsable	Estado
2022	Auditoría Secretaría Salud	1	Reubicación del cuarto de aseo ubicado actualmente en la zona de estacionamiento de carro thermos.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	2	Diseñar estructuras para la separación de áreas internas y separar zona de cocina caliente y zona de ensamble de dietas.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	3	Arreglar techos internos discontinuos y con espacios que permiten acumulación de suciedad y posible refugio de plaga.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	4	Finiquitar la obra civil en puertas de acceso al servicio de alimentación.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	5	Implementar lavamos exclusivo para	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	6	la zona de almacenamiento. Marmitas, basculantes y equipos de	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	7	frio con deterioro.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	8	Restauración de la infraestructura de la trampa grasa.	Hospital General de Medellín	Pendiente
2022	Auditoría Secretaría Salud	9	Pisos sin inclinaciones de norma y con alto desgaste en la zona de lavado. Realizar ajuste de pintura de piso	Hospital General de Medellín	Pendiente

Cuadro N°13 Elaborado por el auditor tomado del informe de interventoría del mes de marzo.

#### b. Criterios.


Acta de inspección sanitaria con enfoque de riesgos para establecimientos de preparación de alimento.

#### c. Riesgo.

- Riesgo de incumplimiento legal
- Seguridad del paciente
- Riesgo reputacional

#### d. Recomendación.

- Implementar un plan de mejoramiento con acciones que apunten a subsanar los hallazgos de la evaluación de la Secretaría de Salud de Medellín

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

### Observación de Auditoría Interna N° 11.

#### a. Descripción

##### Evaluación de cumplimiento servicio de alimentación- mes de marzo.

Al verificar el informe de interventoría del mes de marzo, en la aplicación de la lista de chequeo de cumplimiento la supervisión del contrato tiene identificados en total 135 ítems de evaluación entre los cuales se encuentran 25 ítems identificados para la mejora así:

- El área locativa no cuenta con un debido flujo o producción secuencial, esto puede ocasionar contaminación en los alimentos.
- Cuentan con los instructivos donde se asegure la limpieza y desinfección, pero falta aseo en rincones y lugares de difícil acceso, y por otro lado hay deterioro en las áreas locativas, lo que dificulta las labores de limpieza y desinfección.
- Documentar el proceso de enfriamiento rápido de los alimentos de los preliminares.
- Las áreas de producción presentan deterioro lo que no permite hacer un adecuado proceso de limpieza y desinfección.
- No hay separación completa de esta área (pelado, picado, porcionado) con la de almacenamiento y ensamble de alimentos lo que puede ocasionar contaminación cruzada entre estas áreas.
- No hay separación completa de esta área de producción con otros procesos, almacenamiento y ensamble de alimentos.
- Actualmente la maquina lava loza se encuentra averiada, se envió al hospital los certificados técnicos con el fin de dar la obsolescencia a este equipo, este equipo es necesario para dar garantía de inocuidad en los utensilios y evitar contaminación biológica de los alimentos, aún se está a la espera de la decisión que tomará el hospital y la reposición de dicho equipo.

#### b. Criterios.

Lista de chequeo información de la interventoría mes de marzo.

#### c. Riesgo.

- Riesgo legal
- Probable riesgo reputacional
- Seguridad del paciente

#### d. Recomendación.


- Establecer plan de mejoramiento para subsanar las obligaciones cuyo estado de cumplimiento se clasifican en cero o en uno, es decir, incumplimiento y/o cumplimiento parcial.

### Observación de Auditoría Interna N° 12.

#### a. Descripción


##### Cumplimiento de planes de mejoramiento

La auditoría al solicitar a la interventoría, el seguimiento a planes de mejoramiento del servicio de alimentación anexan la relación en el siguiente cuadro, en el cual se puede observar que según la supervisión se encuentran cerradas las oportunidades de mejora de este servicio lo que no coinciden

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

con todas las observaciones realizadas por la auditoría interna, ni la información reportada por los diferentes servicios de hospitalización y lo observado a través del sistema de quejas y reclamos de los usuarios.

Cuadro relacionado por Funvifra de acciones de mejora:

		SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN				
# Plan de acción	CONTRATO	Fecha de envío	Fecha de respuesta	Tema	Fecha de Seguimiento	ESTADO
1	Alimentación	26/7/2021	26/7/2021	Arepa con hongos	26/7/2021	CERRADO
2	Alimentación	8/9/2021	8/9/2021	1. Loza sucia	8/9/2021	CERRADO
3	Alimentación	14/9/2021	14/9/2021	2. Recolección de loza	14/9/2021	CERRADO
4	Alimentación	7/11/2021	8/11/2021	Microbiología	8/11/2021	CERRADO
5	Alimentación	29/11/2021	2/12/2021	Loza manchada	4/12/2021	CERRADO
6	Alimentación	4/2/2022	7/2/2022	Gusano en lechuga	7/2/2022	CERRADO
7	Alimentación	14/3/2022	16/3/2022	1. Horarios retrasados	16/3/2022	CERRADO
8	Alimentación	25/3/2022	29/3/2022	2. Dietas trucadas	29/3/2022	CERRADO
9	Alimentación	25/3/2022	29/3/2022	3. Falta de loza	29/3/2022	CERRADO
10	Alimentación	11/4/2022	18/4/2022	4. Recolección de loza	20/4/2022	CERRADO
11	Alimentación	4/5/2022	12/5/2022	5. Temperatura de alimentos	16/5/2022	CERRADO
12	Alimentación	16/5/2022	27/5/2022	1. Horarios retrasados	27/5/2022	CERRADO
13	Alimentación	3/6/2022	3/6/2022	2. Recolección de loza	3/6/2022	CERRADO
14	Alimentación	8/6/2022	9/6/2022	Horarios retrasados	9/6/2022	CERRADO
Pastel moho	Alimentación	21/2/2022	23/2/2022	Dietas trucadas	23/2/2022	CERRADO
Plan de choque	Alimentación	3/12/2022	5/12/2022	1. Gramera averiada	5/12/2022	CERRADO
Plan de mejora	Alimentación	26/5/2022	27/5/2022	2. Temperatura de alimentos	27/5/2022	CERRADO
				3. Techo abierto		
				4. Falta de aseo campana		
				5. Falta de aseo en cocina		
				SOLICITUD DE "PLAN DE MEJORA" – CLAUSULAS CONTRACTUALES Y DE CALIDAD EN EL SERVICIO CONTRATO 122C-2020.		

Cuadro N° 14 seguimiento plan de mejoramiento entregado por la interventoría

**b. Criterios.**


Modelo de mejoramiento institucional.

**c. Riesgo.**

- Probable incumplimiento de las acciones de mejora

**d. Recomendación.**



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Realizar un seguimiento exhaustivo a los planes de mejoramiento del servicio de alimentación y vincularlos con el modelo de mejoramiento institucional del hospital.

### Observación de Auditoría Interna N° 13.

#### a. Descripción.

##### Cumplimiento de las obligaciones del contratista

De acuerdo con las observaciones del equipo auditor, dentro de las cuales se destaca:

- Se han presentado periodos de tiempo con ausencia de profesional de Nutrición y dietética en la coordinación del servicio de alimentación, condición exigida en el contrato por tratarse de un servicio hospitalario.
- Se evidencio en las visitas a los pisos, el no cumplimiento de los horarios definidos contractualmente para la entrega de la alimentación. Así mismo se realizó entrevistas directas al paciente y su familia, reportes de enfermería, y personal asistencial.
- Las indicaciones médicas de la dieta de los pacientes en varias ocasiones no corresponden a lo ordenado en la historia clínica ejemplo: dieta hiperproteica, hipoglucida, de paciente renal, dietas de los menores de un año.
- Falta cubiertos y menajes, dado que en ocasiones suministran desechables.
- Reiterativamente se observan fallas que trasgreden la oportunidad, calidad y eficiencia, evidenciado en las pruebas de recorrido en pisos e indagaciones al personal asistencial y pacientes y familia.

#### b. Criterios.

Obligaciones del contratista

#### c. Riesgo.


- Insatisfacción del usuario
- Seguridad del paciente
- Seguridad alimentaria
- Estancias hospitalarias prolongadas

#### d. Recomendación.

- Implementar las acciones necesarias para intervenir efectivamente los planes de acción o planes de mejoramientos detectados durante la ejecución del contrato durante 18 meses.

### V. CONCLUSIONES.

- Intervenir las observaciones realizadas respecto al servicio de alimentación, dadas por la Oficina de Auditoría Interna, el equipo de Salud, lo manifestado en el sistema de quejas y reclamos (SIAU), en el informe de eventos adversos, con el fin de optimizar terapia médico-nutricional, evitar deterioro del estado nutricional y disminuir complicaciones metabólicas y/o infecciosas, riesgo de presentar complicaciones asociadas a la malnutrición y estancia hospitalaria prolongada; así mismo, contribuyendo con la recuperación integral del paciente; siendo todas estas acciones partícipes de la Política Nutricional del Hospital General de Medellín, la cual es brindar atención

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

nutricional integral, segura, con calidad y humanizada para los pacientes, buscando garantizar su seguridad alimentaria y la disminución de la carga de enfermedad.

- 5.2. Aspectos relevantes objeto de mejora continua, establecidas bajo el clausulado contractual: Permanente presencia de la profesional de Nutrición y dietética en la coordinación del servicio de alimentación, cumplimiento en los horarios para la entrega de la alimentación a los pacientes, observancia de las indicaciones médicas de la dieta de los pacientes que correspondan a lo ordenado en la historia clínica ejemplo: dieta hiperproteica, hipoglucida, de paciente renal, dietas de los menores de un año. Asimismo, el adecuado menaje y/o loza entregada a los pacientes, especialmente en el uso de desechables. Todos estos aspectos contribuyen a garantizar la oportunidad, calidad y eficiencia constante del servicio de alimentación del HGM.
- 5.3. Coordinar con el modelo de mejoramiento institucional las recomendaciones producto del ejercicio auditor para garantizar la intervención y la mejora continua del servicio de alimentación.

## VI. POSICIÓN DEL AUDITADO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO.

Una vez socializado el Informe de Auditoría, el responsable del proceso auditado elabora con su grupo de trabajo el Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna respectivo, para lo cual dispondrá de 10 días hábiles. Los responsables de las actividades del Plan harán el reporte de avance trimestral.

La Oficina de Auditoría Interna hará seguimiento bimestral del Plan de Mejoramiento a la segunda línea y presentará el Informe correspondiente; además se realizará una labor de acompañamiento del proceso auditado.

**A continuación, relacionamos la posición del auditado y plan de mejoramiento propuesto:**

### 6.1 Posición del auditado


Ver Anexo 1 - Posición del Auditado

### 6.2 Plan de mejoramiento

Pendiente por formular por parte del auditado.

### 6.3 Posición de la Auditoría

Analizada la respuesta del auditado recibida en Julio 18 de 2022, se establece que la esencia de las observaciones de la auditoría están enfocadas en señalar la mejora del Servicio de alimentación, recibimos los argumentos presentados en la posición del auditado. En consecuencia, se sostienen las observaciones presentadas en el informe definitivo y se ratifican las recomendaciones, resultado de la Auditoría para que se realice un plan de mejoramiento en el marco del Modelo de mejoramiento Institucional.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## VII. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME FINAL.

En firme el Informe Final de la Auditoría será socializado en las siguientes instancias, con el fin de que definan las acciones a seguir:

- Comité Coordinador de Control Interno;
- Comité Ampliado de Gerencia; y
- Junta Directiva del Hospital General de Medellín.

Documento elaborado y revisado por:  
Equipo de Técnico de la **Oficina de Auditoría Interna:**

**Heriberto Vargas Lema**  
Profesional de Auditoría Interna (Líder).  
**María Janneth Agudelo Arango**  
Profesional de Auditoría Interna.  
**Karina Marina Ruiz de la Hoz**  
Profesional de Auditoría Interna  
**Julio E. Suescún Montoya**  
Técnico de Auditoría



Apoyo Gráfico y Edición **Julio Ernesto Suescún Montoya,**  
Técnico Administrativo de Auditoría Interna.

Revisó: **William Alberto Higueta Lopera,**  
Jefe de Auditoría Interna.

Medellín, 30 de junio de 2022.