

INFORME AUDITORÍA SUB PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS E.S.E.
SALUD DEL TUNDAMA - 2024.

Gerente

ANDREA LILIANA ARIAS PERDOMO

CLAUDIA LILIANA LEAL GARCIA

Líder de asignación de citas y facturación.

ANDRÉS JULIÁN ALFONSO PÉREZ

Asesor Oficina Control Interno

Edición

MAYO - JUNIO

2024.

INFORME AUDITORÍA SUB PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA - 2024.

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión adelantada por la E.S.E. Salud del Tundama del área o Sub proceso de Asignación de citas, en cuanto al cumplimiento normativo vigente, las directrices establecidas en el Manual de funciones, procedimientos, Plan Operativo Anual, instructivos y formatos relacionados con el proceso entre otros.

Determinar el adecuado diseño y aplicación de los procedimientos y la administración de los riesgos y controles del Sub proceso de Asignación de citas de la ESE. Salud del Tundama, con el fin de generar recomendaciones de valor para fortalecer el control interno de la entidad en dicha área.

2. ALCANCE

Se define el alcance de la auditoria en la aplicación del sistema de control interno en los procedimientos (autocontrol en sus actividades) y el adecuado diseño y seguimiento de los controles de los riesgos asociados a los procesos estratégicos del área de Asignación de citas. Los temas evaluados corresponden a Matriz de Riesgos asistenciales y controles 2024 del proceso, Revisión y análisis de indicadores. Tiempos de espera, Reportes, procedimiento seguimiento en la oportunidad en la asignación de citas. MGAUFACp03-140 Fecha 2020-05-19 procedimiento DEMANDA INSATISFECHA MGAUFACp04-140 2023-01-20 CAUSAS DE INATENCIÓN Y DESATENCIÓN - MGAUFACp05-140 Planes de mejora abiertos. MGAUFACp09-140 - PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACIÓN Y CANCELACIÓN DE AGENDAS ASISTENCIALES, proceso de Inducción, Revisión e Impacto de los indicadores, Realización de entrevista, Observación. Procedimientos analíticos. Usuario incógnito. Manual de funciones MGAUFACp09-140.

3. PROCESOS INVOLUCRADOS

Sub Proceso de Asignación de citas. E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA. Gestión gerencial.

4. SOPORTE LEGAL

La Oficina Asesora de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 1537 de 2001, 2482, 2641 de 2012 y 943 del 21 de mayo de 2014, decreto 1499 de 2017; así como los lineamientos establecidos en la Guía de Auditoría basada en riesgos para entidades públicas del DAFP, que establecen la función de realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar el cumplimiento y la efectividad de la gestión institucional y de los objetivos de la entidad, generando recomendaciones para asesorar al representante legal de la entidad, en busca del mejoramiento continuo.

En cumplimiento al programa general de auditorías aprobado para la vigencia 2024, por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el asesor de control interno adelantó la auditoría al proceso de asignación de Citas.

5. DESARROLLO

5.1. METODOLOGÍA

Se acude directamente al proceso para entrevista directa con el líder del sub proceso de Asignación de citas, en donde se realizan preguntas de carácter orientativo e informativo para el auditor frente a las actividades allí realizadas; se realiza previamente la revisión de la plataforma institucional o software Almera para verificar los documentos fuente que respaldan el control interno del proceso, la aplicabilidad de los distintos documentos que allí reposan y para conocer sobre los indicadores del mismo, así como el conocimiento de los mismos.

Se solicita información adicional para el posterior análisis de acuerdo al programa de trabajo establecido, la cual fue allegado en forma correcta al correo institucional de control interno previo a la visita.

Se hizo el correspondiente estudio a; auditoría anterior, manual de funciones y a los procedimientos en materia de riesgos y controles del proceso, se revisó y verificó el respectivo cumplimiento de las principales funciones y la aplicabilidad de los procedimientos relacionados en el alcance de esta auditoría.

La auditoría se llevó a cabo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Auditoría General de la Nación, consecuentes con las de general aceptación; por lo

tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar el presente informe.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas de información selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el SUB PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de esta Oficina Asesora de Control Interno.

Adicionalmente se realizó la siguiente revisión y evaluación de los documentos y temas relacionados en el plan de trabajo de la auditoría como los siguientes;

1. Revisión de documentos: Revisión aleatoria de documentos generados y recibidos por el proceso de Asignación de Citas de la ESE Salud del Tundama.
2. Investigación; Revisión, estudio, análisis y seguimiento de indicadores, riesgos y controles en plataforma almera; revisión en plataforma ASIS, revisión manual de funciones y demás procedimientos fueron constatados para verificar el sistema de control interno del proceso.

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página web de la ESE Salud del Tundama, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del jefe de Control Interno.

5.2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

Se adelantó entrevista en el sitio de trabajo a la líder del servicio de asignación de citas Claudia Liliana Leal García en el primer piso, quien ingresó el día 03 de enero de 2024 mediante contrato de prestación de servicios.

Adicionalmente se constató la presencia de todo el equipo el cual está conformado de la siguiente manera;

| COLABORADOR | TIPO DE VINCULACION | CARGO | FUNCIONES |
|-----------------------|---------------------|-------------------------|--|
| ARNULFO SANCHEZ ALBA | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación y Facturación de citas laboratorio clínico módulo 4 |
| JULIAN ANDRES JIMENEZ | EMPRESA | AUXILIAR | asignación y Facturación de citas módulo 2(activación de todas |

| | | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------|---|
| GONZALEZ | TEMPORAL | ADMINISTRATIVO | consultas) |
| MARIA ELENA APONTE SUAREZ | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación de citas Demanda Inducida |
| CLAUDIA JANNETH PINZON PEDRAZA | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación de citas call center, reprogramación de citas Facturación odontología |
| MELBA YANETH FONSECA LOPEZ | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación de citas WhatsApp Facturación de citas laboratorio clínico |
| SANDRA ROCIO SIMBAQUEBA RODRIGUEZ | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación citas call center |
| LEIDY CAROLINA INFANTE MEDINA | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación y Facturación de citas módulo 3 |
| CAROL ADRIANA HIGUERA MENDOZA | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación y citas modulo gestantes, crónicos, programa vivamente, Facturación de vacunación PAI regular |
| DAISSY YURANI CABRA CHIA | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación y Facturación de citas módulo 1 Facturación vacunación covid |
| DEISY YOHANA OSORIO REINOSO | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación de citas call center |
| LEIDY YAZMIN GARCIA LEMUS | EMPRESA TEMPORAL | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | asignación de citas call center |
| DIANA XIMENA CRUZ GONZALEZ | EMPRESA TEMPORAL | Técnico de apoyo | Apoyo apertura de agendas, auditoria pym , verificación convenios y Facturación discapacidad, auditoria particular, evento, revisión copagos. |

Fuente de elaboración: Líder proceso de asignación de citas.

Se indagó por la forma en la que encontró el cargo a lo cual refirió que cuando llegó tan solo pudo apreciar que el anterior líder adelantó sus funciones con corte a 30 de diciembre de 2023.

Se evidencia que una de las formas en las que la líder dirige su equipo es enseñando y rotando al personal por todos los cargos es decir facturando, asignando citas, para cuando falte algún trabajador. Revisadas las funciones de los contratos de los auxiliares de facturación y de asignación de citas en el

manual de perfiles, cargos, competencias y prerrogativas, es totalmente legal este tipo de estrategia de rotación en los puestos de trabajo.

Se indagó por el cumplimiento de horario de los colaboradores del proceso, a lo cual se manifestó la puntualidad en cada uno de ellos.

Durante la vigencia actual manifestó la líder se presentó un evento adverso en el cual se le asignó una cita a una gestante por espacio de 20 de minutos la cual era de 40 minutos.

Considera la líder que se deben subir las metas en Promoción y Mantenimiento, a través de la articulación con los líderes de los servicios y trabajar con ellos en los indicadores que se encuentren bajos en producción y con las EAPB, esto a través de planes de mejora.

Refirió la líder no conocer el tema de diligenciamiento de Plan Operativo Anual, no sabía cómo diligenciarlo y que había un corte trimestral. Lo cual deja ver que los procesos de inducción en ocasiones no denotan asuntos que son de resorte para el cumplimiento de funciones.

Seguidamente se indagó por las funciones legales y las de su equipo como líder a lo cual se evidenció como observación que no conocía sus funciones. Por lo que se le informó que las podía ubicar a través del sistema integrado de gestión Almera en el documento AGTHm03-180 Manual de Perfiles, Cargos, Competencias y prerrogativas Clínicas de Contratistas y Trabajadores En Misión De La E.S.E Salud Del Tundama.

Se hizo recorrido por los puestos de trabajo, se asistió al área de call center donde se evidencia que se está a la espera de una herramienta tecnológica que permita, sacar la estadística de número de citas que saca cada operador.

Se encontró como buena práctica que en la tarde todo el equipo asistencial recibía capacitación del sistema ASIS para diligenciamiento de actividades de PyM (promoción y mantenimiento) y de la Resolución 3280 de 2018 por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación. Lo anterior con el fin de fortalecer la promoción y el mantenimiento y acortar las brechas de los profesionales para que sepan como activar varios servicios en una cita. Adicionalmente se encontró que algunos compañeros del servicio están adelantando un curso en el SENA en la normatividad 3280 de 2018.

Se evidenció un flujo de personas constante en el servicio de facturación y asignación, se observa que las sillas pueden ser remplazadas por sillas ergonómicas para mejorar la salud y condiciones en sus puestos de trabajo.

Riesgos Y Controles:

Al Respecto se evidencia con la líder que no ha recibido visita de la líder de gestión del riesgo y que la ubicación en el sistema almera para detectar sus riesgos es aceptable pudiendo mejorar. Adicionalmente al leer los riesgos y controles informa que se materializó el riesgo de Incorrecta identificación del usuario en la asignación de cita y adicionalmente informa que al respecto cuenta con plan de mejora.

Se evidencia que conoce como tal los riesgos y controles, pero falta retroalimentación respecto del procedimiento que debe realizar cuando se materializa un riesgo, como lo es informar a través de correo electrónico a la líder de gestión del riesgo.

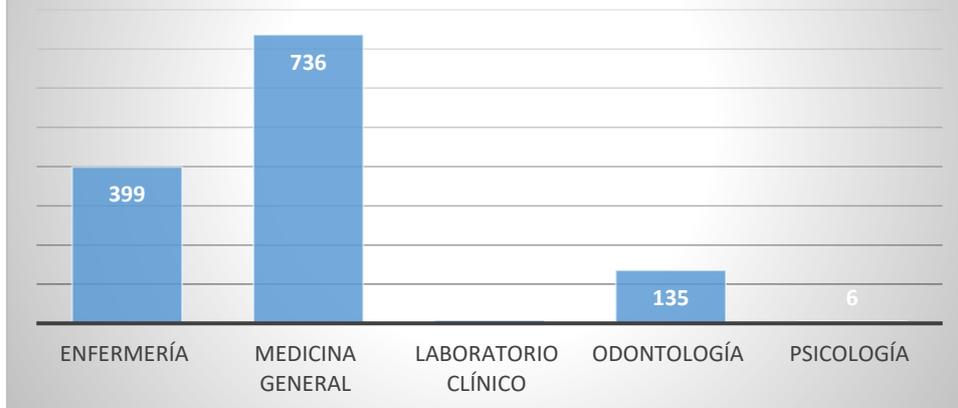
Indicadores: Se evidencia que el indicador de demanda insatisfecha ahora presenta un seguimiento mensual, lo cual contribuye con la toma de decisiones, dados los informes que debe presentar en el comité de PACAS.

Por otra parte, se evidencian las siguientes situaciones en los siguientes indicadores.

Indicador Cancelación de citas atribuibles a la organización: Se observa que en este año se han cancelado las siguientes citas; para el mes de enero 398, febrero 470 y para el mes de abril 409, para un total de 1277 para este primer trimestre del año 2024.

Los servicios cancelaron citas en el siguiente orden;

Citas canceladas atribuibles a la Entidad. Enero a Marzo 2024.



Fuente de elaboración: Oficina de control interno. Gráfica 1.

De acuerdo a la anterior gráfica, se puede observar que el servicio donde mayor número de citas se cancela es Medicina con 736 citas, seguido de enfermería con 399 y en un tercer lugar odontología con 135 Citas.

La anterior situación representa una oportunidad para la entidad, dado que se recomendará a la planta temporal y a la líder misional, desde ahora, revisar exhaustivamente los motivos de los permisos y verificar si asiste lugar a pedir soportes en cada caso, inclusive soportes posteriores.

Este órgano de control en virtud de lo anterior quiere para mayor claridad ilustrar los siguientes escenarios;

Cuando el permiso es por una incapacidad médica, tan solo deberá aportarse como soporte la misma al permiso.

Cuando el permiso sea por una actividad o diligencia de carácter personal, deberá verificarse si la situación para cumplirse requiere de horas o medio día o el día completo. En este caso se puede presentar que el motivo sea tan personal que no requiera evidencia. Pero puede presentarse que el motivo puede ser una diligencia jurídica como una citación, conciliación, o audiencias, pues se deberá exigir el soporte de la misma con la posterior constancia de asistencia.

Es así como se recomendará ser más exhaustivos en la verificación de las causas de los permisos a médicos, enfermeros y demás profesionales que atienden las citas de los usuarios.

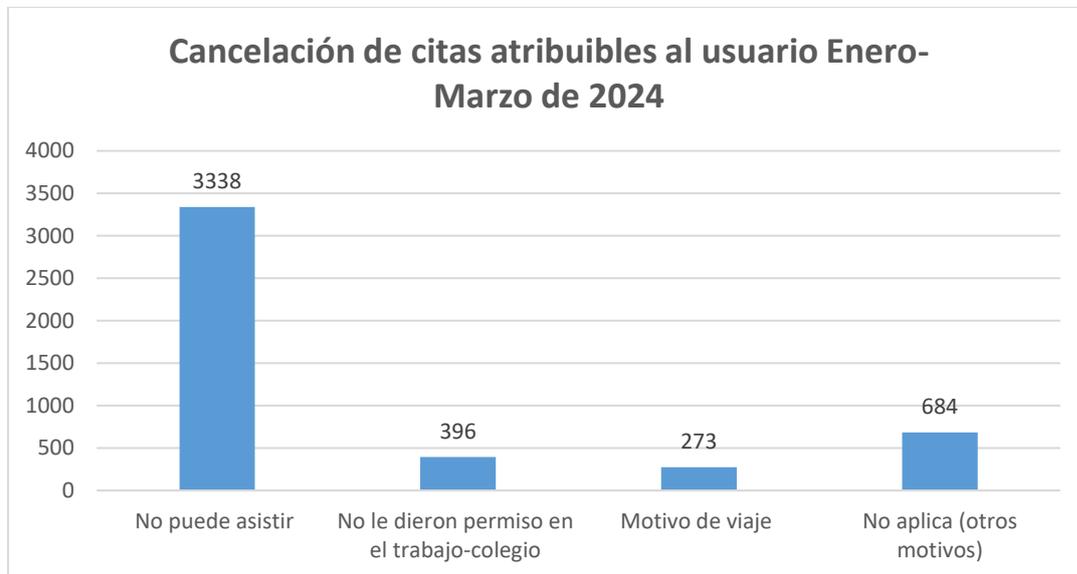
De igual forma una vez revisado el sistema integrado de gestión se evidencia que no se cuenta con un procedimiento que indique tanto a los colaboradores como a los supervisores y/o jefes inmediatos, las formas o las reglas frente a la

asignación de permisos que haga claridad además frente a la procedencia o improcedencia de la entrega de soportes. Para lo cual es necesario acudir a las estipulaciones reglamentadas en el decreto 1083 de 2015.

Indicador: Cancelación de citas atribuibles al usuario.

Respecto del presente indicador se analizó que lleva más de tres meses consecutivos en amarillo, situación por la cual se considera como una desviación en los resultados del indicador y como una no conformidad encontrada en la presente auditoría, pues la meta está por debajo de la planteada en la ficha técnica, por lo anterior se hará la respectiva recomendación, dado que así se ha indicado de acuerdo al procedimiento acciones correctivas y de mejora EGMCP02-110.

Por otra parte, se evidencian las siguientes cifras en materia de cancelación de citas atribuibles al usuario durante el primer trimestre de 2024;



Fuente de elaboración: Oficina de control interno. Gráfica 2.

Como se puede apreciar en la gráfica es elevado el número de inasistencias por causas atribuibles al usuario, siendo la causa principal el no poder asistir, seguido de otros motivos. La anterior información se obtuvo del análisis del indicador, sin embargo, se recomendará que en esta causa se indague los motivos y se establezcan para hacer un análisis más completo.

Viendo el alto número de inasistencias, donde adicionalmente para el año 2023 fueron canceladas **16.870** se considera necesario que se adelante dentro de un plan de mejora acciones tendientes a contribuir con la disminución de estas cifras, implementando ojalá estrategias disuasivas, preferiblemente con apoyo adicional de herramientas tecnológicas.

Indicador: Demanda Insatisfecha (medicina-odontología):

En el presente indicador se observó que es un indicador nuevo con medición mensual, por recomendación de ICONTEC, las principales causas por las cuales no se satisface la demanda son las siguientes:

- No hay disponibilidad de agenda.
- No hay agenda en el horario deseado.
- No hay disponibilidad con el profesional deseado.

Las cifras reflejadas en el primer trimestre de 2024 de demanda insatisfecha indican que:

179 pacientes no accedieron a citas de medicina general.

32 pacientes no accedieron a citas de odontología.

Las anteriores cifras reflejan una importante medición y unas cifras no tan elevadas.

Considerando la opción de que al respecto de este indicador que refleja unas cifras no tan elevadas se indagó por las formas en la que la entidad ofrece los servicios a sus usuarios, encontrando que se utilizan las redes sociales y volantes para que agenden sus citas, como se observa en la siguiente imagen;

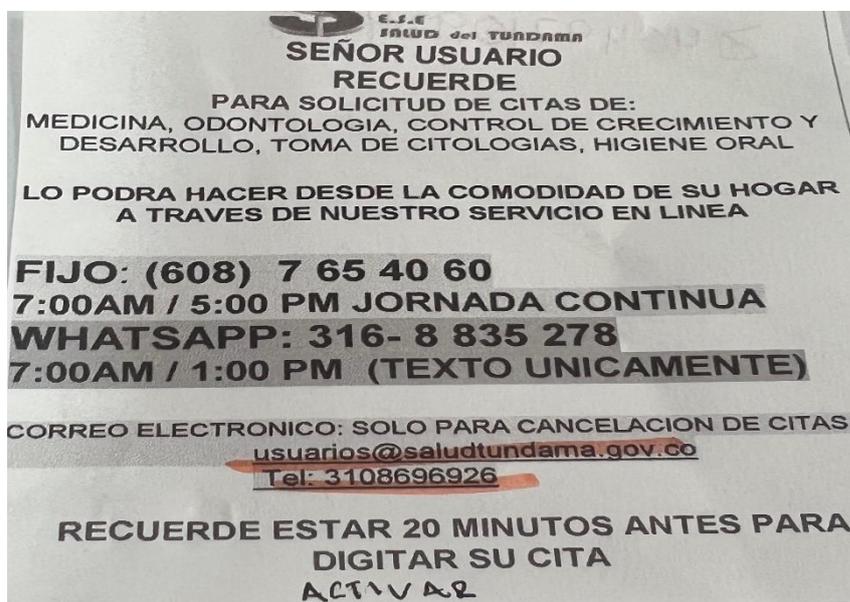


Imagen 1. Volante Publicitario de servicios:

Al respecto de esta publicidad y la publicidad observada en redes sociales, se aprecia una oportunidad de mejora para captar más usuarios en la cual se tengan en cuenta a manera de sugerencia los siguientes aspectos;

- El tipo de publicidad en la imagen 1. Puede mejorarse en cuanto a su diseño y las formas de masificación. Del mismo modo en este tipo de información se recomienda que exista una línea celular para que los usuarios gestionen las citas, pudiendo ser el mismo número de la línea de Whatsapp, esto toda vez que aún estamos en transición de la cultura de marcar de celular a fijo, siendo más común y de menor confusión marcar de celular a celular.
- Revisadas las redes sociales de la institución no se observan publicaciones recientes donde se enseñe de una manera periódica a los usuarios como sacar sus citas, las citas a las que pueden acceder. Podrían manejar también la opción de publicaciones ancladas en este asunto.
- En medios de comunicación se ha evidenciado que también se puede crear una estrategia clara de publicidad hacia los usuarios donde se les enseñe como sacar sus citas y las citas a las que pueden acceder.

Productividad:

Para el año 2023 se asignaron en total 255.336 citas frente a 189.874 del año 2022.

Para el primer trimestre de 2023 se asignaron 70.678, mientras que para el año 2024 en el primer trimestre fueron asignadas 60.194 citas, existiendo una diferencia de 10.484 citas menos frente al año anterior.

Por la anterior razón se recomienda proporcionar estrategias desde el comité de PACAS, en cumplimiento a un plan de mejora.

Cultura de Autocontrol: Se observó que la líder lleva sus actividades pendientes mayormente en la mente y otros escritos en agenda, se le invitó a utilizar herramienta de Excel, con la cual puede planear y controlar sus actividades y despejar su mente. Desde la oficina de control interno se le aportará herramienta ofimática para tal fin, contribuyendo así con la cultura de autocontrol.

POA: El Plan operativo anual está al día en sus actividades en un avance de 25% para el primer trimestre y no presenta dificultades por ahora para el desarrollo de sus actividades.

PAMEC: Se encuentra atrasada una actividad conjunta con el líder de sistemas.

Informes presentados por la líder de asignación de citas al comité de PACAS: Frente a los informes presentados en los comités de PACAS, tales como Informe de diciembre 2023 Indicador de Inatención y Desatención proceso Asignación de Citas mes diciembre, se observa que en el informe tan solo se cuenta con un capítulo final de conclusiones, debiendo de acuerdo a los procedimientos internos realizar un capítulo de recomendaciones.

Para esta oficina resulta trascendental que los informes que presente la líder tengan el capítulo de recomendaciones y que las mismas sean de impacto y acordes a procedimientos tales como el denominado causas de inatención y desatención MGAUFACp05 o el procedimiento de seguimiento en la oportunidad en la asignación de citas MGAufacP03-140, en los cuales se solicita inclusive que se elaboren planes de mejora cuando la necesidad lo requiera.

Atención al usuario: Se identificó una excelente atención al usuario por parte de los asignadores y facturadores y una buena atención en el servicio de call center. Se observó que se da prioridad o atención preferencial a los grupos de población vulnerable. Se identificó una posible oportunidad de mejora para que frente a los usuarios notables se analice jurídicamente la posibilidad de un nuevo sticker de persona notable dirigido a población campesina, esto además en cumplimiento a lo ordenado en el acto legislativo 01 de 05/07/2023, el cual establece al campesino como sujeto de especial protección.

También se evidencia que se puede implementar para facturación el sistema o estrategia de digiturno con el fin de mejorar en los tiempos de atención a los usuarios y la calidad del servicio.

Informe de Seguimiento a la Demanda Inducida realizada por los colaboradores del proceso de Asignación de citas y Facturación: Se puede apreciar respecto del informe presentado para el mes de diciembre, importantes cifras en donde se logra asignar un elevado número de citas a través de la demanda inducida. Esto podría mejorarse también incluyendo el capítulo de recomendaciones dado que solo contiene las conclusiones el informe y en segundo lugar si se fija un procedimiento para específicamente saber cuándo y cómo realizar la demanda inducida.

Usuario Incógnito; El día 9 de mayo, de 2024 se adelantó llamada telefónica a la línea fija 608 7654060 encontrando lo siguiente; Se hicieron dos llamadas, la primera fue contestada por el sistema y tras 5 minutos 08 segundos no fue contestada la llamada por ningún colaborador, la segunda llamada fue contestada después de un tiempo de duración de 7 minutos y 05 segundos fue contestada por una colaboradora que se identificó únicamente con el nombre sin el apellido como lo indica el procedimiento de asignación de citas. El nombre que refirió el colaborador (a) será indicado si así llegase a ser requerido.

El servicio y orientación recibido por la colaboradora fue el indicado. La única observación está dirigida al tiempo de atención de las llamadas y el que no sean contestadas llamadas debe ser una acción de mejora.

Frente a lo anterior, se reitera la oportunidad de mejora frente a crear la línea de atención vía celular para asignación de citas acompañadas de la línea fija entendiendo que la marcación de celular a fijo aún no es de claro conocimiento.

Por otra parte, frente a la productividad del sistema de Call Center, se aprecia que no existe actualmente un sistema de seguimiento al número de citas asignadas por cada colaborador y que se trabajará en una mejora desde el proceso de gestión de la información en cabeza del ingeniero Jorge Cabra.

Por otra parte, se realizó el ejercicio en la línea de WhatsApp en donde se encontró demora en la contestación de los mensajes, el primero se realizó siendo las 9:10 am, con respuesta automática, el siguiente después de enviar los datos personales, fue otro mensaje solicitando se atendiera la inquietud sobre las 9:17 am el siguiente, solicitando la atención fue sobre las 10:54 am y fue contestado a las 11:00 am.

De lo anterior se puede extraer que desde las 9:10 am que se solicitó la atención se recibió hasta las 11:00 am. Por lo que se recomendará se analicen opciones para mejorar los tiempos de atención.

Procedimiento Programación Agendas Asistenciales MGAUFACp09-140:

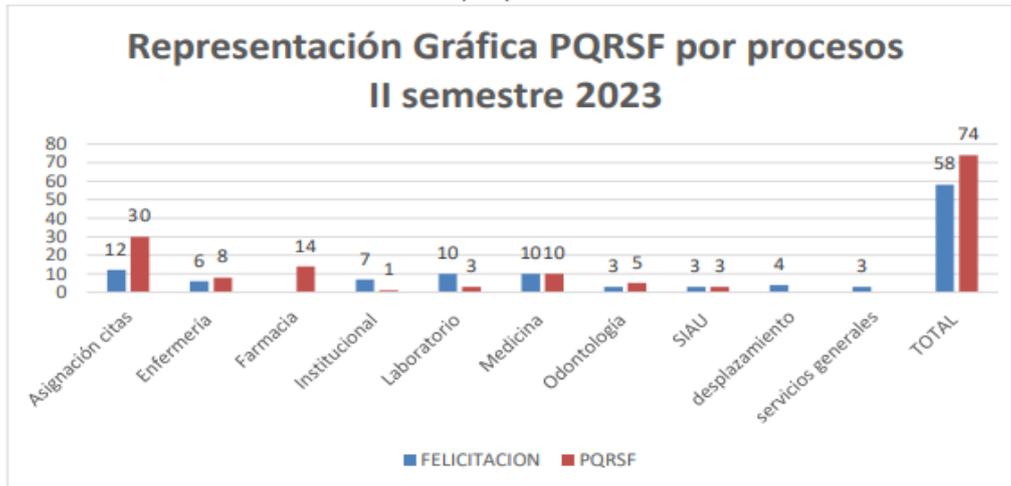
Revisado el presente documento y contrarrestando la información contenida en las actas del comité de PACAS se aprecia que a la fecha no se viene presentando el informe mensual referente agendas canceladas y motivos de cancelación para análisis del comité.

Auditorías Anteriores: La líder reporta que no tiene registros de auditorías realizadas por la oficina de control interno o por algún otro órgano de control.

Comité de PACAS: Se observa un compromiso del comité PACAS (Proceso de atención al cliente asistencial), aún sin cumplir vencido en el tiempo y obedece a que; Únicamente el equipo de facturación debe tener el permiso de asignar y anular la cita, el mismo registra un avance del 40% y venció el 30 de abril de 2024.

PQRS: De acuerdo al informe del semestre anterior de Junio a Diciembre el servicio de asignación de citas es el servicio con Mayor número de PQRS como se muestra en la siguiente gráfica;

Gráfico 2. Representación gráfica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades II Semestre 2023 por procesos institucionales



Fuente. Archivo Sistema de Información y Atención al Usuario

Como se puede apreciar, el servicio de asignación de citas tuvo 30 PQRS, y de acuerdo al informe estuvieron orientadas al trato digno con el usuario; por lo anterior se hará la correspondiente recomendación con el fin de buscar nuevas estrategias en los planes de mejora que se vienen realizando, con el fin de contribuir a la disminución de este alto índice.

Referente a las PQRS se le recuerda los términos de contestación de la PQRS el cual, si bien se cuenta con 15 días para dar respuesta al usuario, debe como líder hacer llegar su respuesta con anterioridad a la líder de SIAU, para que se consolide la respuesta y para que se envíe al usuario.

Condiciones de los puestos de trabajo; Se observa que las sillas no son ergonómicas y que esta situación puede afectar la salud y las condiciones de trabajo de todo el equipo de trabajo. Por lo que se recomienda iniciar la gestión al respecto.

Estudio de perfil hoja de vida: Para el caso de la líder actual, el perfil exigido en el manual AGTHm03-180 de Perfiles, cargos, competencias y prerrogativas clínicas de trabajadores en misión de la ESE Salud del Tundama, es tecnólogo en sistemas o afines, sin embargo, el perfil con que cuenta la líder es Técnico profesional en procesos administrativos de salud.

Referente a la experiencia relacionada al cargo, se requiere de (12) doce meses, los cuales para esta oficina de control no se encuentran acreditados dentro del estudio de hoja de vida.

Análisis de cumplimiento de horarios: De acuerdo a la información solicitada a la empresa de servicios temporales, vía correo electrónico, la cual reposa en los papeles de trabajo de la presente auditoría, en la cual se allegaron los registros de ingreso y salida de los colaboradores del servicio de asignación de citas, facturación y call center se pudo observar que; cada colaborador cumple

en un alto porcentaje con la obligación de registrar su ingreso y egreso de la empresa.

Pese a lo anterior, se puede seguir mejorando en el sentido que se evidenció para el reporte del mes de abril muy pocas situaciones en las que hizo falta en algunos colaboradores el registro de datos al momento de la salida en una a dos ocasiones.

6. HALLAZGOS, OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda, subir las metas en Promoción y Mantenimiento, a través de la articulación con los líderes de los servicios y trabajar con ellos en los indicadores que se encuentren bajos en producción y con las EAPB, esto a través de planes de mejora.
2. Se observó que la líder no contó con un proceso de inducción en aspectos que son de resorte para el cumplimiento de funciones, tales como reporte de actividades trimestral de POA 2024 en el sistema Almera.
3. Se observa respecto del falta de conocimiento formal de las funciones por parte de la líder del proceso auditado.
4. Se recomienda hacer retroalimentación respecto del contenido del procedimiento para reportar la materialización de cualquier riesgo EGMCp08-110 "Procedimiento de gestión del riesgo".
5. Se materializó el riesgo de Incorrecta identificación del usuario en la asignación de cita se recomienda continuar con la ejecución del plan de mejora y ejercer los controles para que no se vuelva a incurrir.
6. Se observa que 1277 citas para este primer trimestre del año 2024 fueron canceladas por causas atribuibles a la entidad. Medicina con 736 citas, seguido de enfermería con 399 y en un tercer lugar odontología con 135 Citas.
7. Se recomienda a la gerencia respecto de las citas canceladas por causas atribuidas a la entidad y más precisamente por causas personales de los profesionales, asignar un responsable(s) para crear un procedimiento para los trabajadores de planta y en misión, que defina todo lo concerniente al otorgamiento de permisos, reposición de tiempos otorgados, negación de permisos, permisos por horas, permisos remunerados y no remunerados, soportes de los permisos, entre otras situaciones administrativas que puedan contribuir a disminuir las cifras reportadas en el indicador específico que tiene el proceso.
8. Se recomienda de acuerdo al procedimiento acciones correctivas y de mejora EGMCp02-11 realizar acción correctiva o de mejora frente al

Indicador Cancelación de citas atribuibles al usuario, toda vez que refleja tres reportes seguidos en amarillo, lo cual es una desviación. Se observa que para el año 2023 se cancelaron 16.870 citas y para el primer trimestre de 2024 se cancelaron 3.338 citas.

9. Se destaca que se cuenta ahora con un Indicador denominado Demanda Insatisfecha (medicina-odontología) para la vigencia 2024.
10. Se recomienda a la gerencia con su equipo de comunicaciones, estudiar la posibilidad de realizar una campaña, plan de trabajo o estrategia publicitaria de alto impacto dirigida a los usuarios de la entidad para que conozcan los servicios o citas que les ofrece la ESE, las líneas telefónicas, canales de acceso y en donde se incluya la importancia de utilizar los servicios de medicina preventivamente. Para ello será importante que se utilice publicidad en medios de comunicación, información impresa, buen aprovechamiento de redes sociales, implementación de tecnología y se recomienda buscar la forma de integrar una línea celular dentro de los operadores de call center.
11. Se observó que para el primer trimestre de 2023 se asignaron 70.678, mientras que para el año 2024 en el primer trimestre fueron asignadas 60.194 citas, existiendo una diferencia de 10.484 citas menos frente al año anterior. Por lo cual se recomienda incluir en comité de PACAS esta observación como un punto a considerar.
12. Se recomienda a la líder implementar en sus informes el capítulo de recomendaciones y que las generadas vayan en el marco de planes de acción o de mejora creados en Almera con actividades que contribuyan a soluciones efectivas, lo anterior teniendo en cuenta que así lo ordenan procedimientos tales como el denominado causas de inatención y desatención MGAUFACp05 o el procedimiento de seguimiento en la oportunidad en la asignación de citas MGAufacP03-140.
13. En aras de seguir ofreciendo un mejor servicio preferencial, se analice presupuestal, jurídicamente y desde el modelo de atención, la posibilidad de un nuevo sticker de persona notable dirigido a población campesina, en cumplimiento a lo ordenado en el acto legislativo 01 de 05/07/2023, el cual establece al campesino como sujeto de especial protección a quien debe atenderse de manera preferencial.
14. Se recomienda buscar la forma de implementar para el área de facturación el sistema o estrategia de digiturno con el fin de mejorar los tiempos de atención a los usuarios y la calidad de la atención.
15. Informe de Seguimiento a la Demanda Inducida realizada por los colaboradores del proceso de Asignación de citas y Facturación: Se recomienda incluir el capítulo de recomendaciones

16. Se recomienda establecer el procedimiento, manual o guía de realización de demanda inducida.
17. Se recomienda iniciar plan de mejora referido a los tiempos de atención o respuesta de las llamadas que se hacen a call center y adherirse al procedimiento de atención de las llamadas.
18. Se recomienda trabajar en un sistema de seguimiento tecnológico al número de citas asignadas por cada colaborador en el área de Call Center.
19. Adelantar el compromiso atrasado dentro del comité de (PACAS) que hace alusión “únicamente el equipo de facturación debe tener el permiso de asignar y anular la cita”.
20. Se recomienda buscar nuevas estrategias en los planes de mejora que se vienen realizando, con el fin de contribuir a la disminución del alto índice de quejas presentado en el proceso.
21. Se recomienda a la líder tener en cuenta los tiempos en que debe entregar la contestación de PQR a la líder de SIAU.
22. Se recomienda a la gerencia adelantar las actuaciones necesarias tendientes a que las sillas de los colaboradores del área de asignación de citas, facturación y call center sean ergonómicas.

7. CONCLUSIONES

1. Se realiza por primera vez de acuerdo a los registros de la oficina de control interno una auditoría al subproceso de asignación de citas.
2. Se encuentra un proceso fortalecido en talento humano y clave para la entidad que desarrolla de la mejor forma sus funciones y que se encuentra en mejora continua.
3. Se agradece y se reconoce la disposición de la líder del proceso, el manejo que da al proceso y la debida forma en que lidera y coordina su equipo de trabajo.
4. Se debe seguir fortaleciendo el proceso de asignación de citas desde distintos frentes, todas claves para un mejor rendimiento productivo de la entidad y en aras de seguir mejorando la atención al usuario.

Cordialmente,

ANDRÉS JULIÁN ALFONSO PÉREZ

Asesor Control Interno

E.S.E. Salud del Tundama.