	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.		
	FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA		
	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO		
CÓDIGO:		EC-F-8	VERSIÓN
			V01-2022

FECHA DE LA AUDITORÍA	Desde el 01 al 30 de noviembre de 2024	No. DE LA AUDITORIA	008	PROCESO AUDITADO	Servicio de agendamiento
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	En cumplimiento del plan anual de auditorías aprobado el 29 de enero de 2024, se procede a efectuar auditoría interna al proceso de agendamiento, por lo cual se procederá a verificar por medio del trabajo de auditoría integrado el cumplimiento institucional del área y la efectividad de la gestión, así como también, la oportunidad de las asignación de la consulta y la adherencia al procedimiento				
ALCANCE	Se realizará verificación del cumplimiento del proceso en cuanto a los meses de enero a octubre de 2024, Se define el alcance de la auditoría 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				
AUDITOR					
Katherin Zamara Beltrán Barrera – Asesora de Control Interno			AUDITADO(S)		
			Líder de Ciclo económico interno y líder de agendamiento		

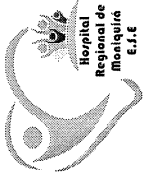
DESCRIPCIÓN GENERAL

En cumplimiento del plan anual de auditorías y el plan de acción suscritos de la vigencia 2024 aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se inició la auditoría interna al proceso de agendamiento el día 08 de noviembre, de 2024 con reunión de apertura, en la cual se presentó el plan de la auditoría, el alcance, el objeto y los términos de desarrollo de esta.

Para la realización de la auditoría interna al proceso de agendamiento se elaboraron los papeles de trabajo, se obtuvo información por parte del área encargada, así como el apoyo de otras áreas como fue la de experiencia al usuario y sistemas, se hizo un análisis de esta y se realizó entrevistas a funcionarios y contratistas responsables del proceso.

Se acude directamente al proceso para entrevista directa con el líder del sub proceso de agendamiento, 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 con el programa de trabajo establecido, la cual fue allegado en forma correcta al correo institucional de control interno.





HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

Es importante resaltar que según el análisis realizado por la oficina asesora de planeación se evidenció que existía riesgo frente al proceso, es por esto y de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley 87 de 1993 le corresponde a la Oficina de Control Interno, asesorar a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, en desarrollo de tales funciones, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, identifica el enfoque hacia la prevención, la evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, como roles fundamentales de las Oficinas de Control Interno.

El informe de Auditoría Interna al proceso de agendamiento se llevó a cabo teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la 7° Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, denominada “Control Interno”, la cual promueve el mejoramiento continuo en las entidades, estableciendo acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste.

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.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

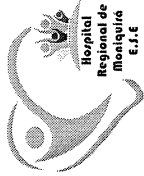
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL SERVICIO DE AGENDAMIENTO – HALLAZGO 1

En lo que respecta a mecanismos de participación ciudadanía y atención de PQRSDF por parte del Hospital Regional de Manabí frente al proceso de agendamiento, se presenta el consolidado para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre de 2024, dicho consolidado fue allegado por la líder de experiencia al usuario en quien recae las funciones de consolidación de estas y apertura de los diferentes buzones de PQRSDF de la entidad.

HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E PROCESO DE AGENDAMIENTO Consolidado de PQRSDF periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2024

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL

SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

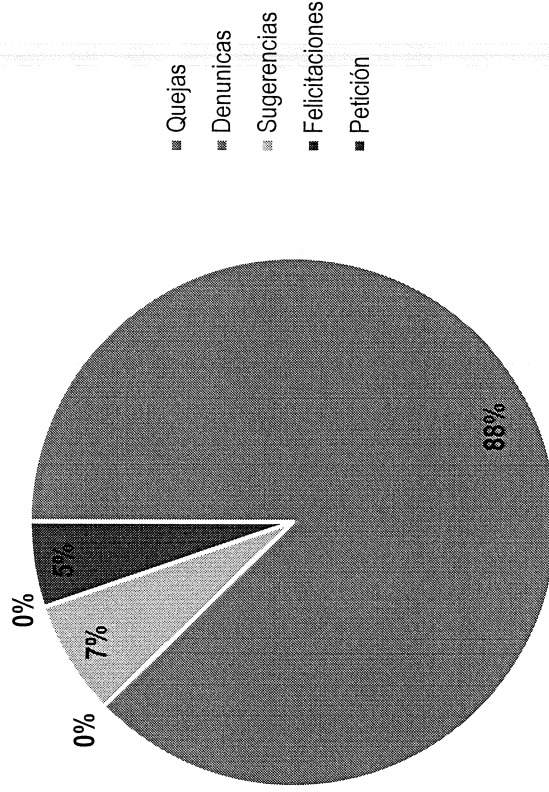
EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

	4	4	2	2	3	3	3	18	6	6	50
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

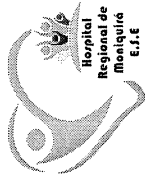
Fuente: Consolidado líder experiencia del usuario



Teniendo en cuenta la anterior información allegada por la líder de experiencia al usuario se evidencia que el 87% de las PQRSDF son quejas, 7.01% son sugerencias, el 5.2% son peticiones, 0 % reclamos, 0% felicitaciones y 0% denuncias.

Según la información suministrada en el periodo a analizar, esto es del 01 de enero al 31 de octubre se presentaron 50 quejas del proceso de agendamiento, según lo reportado consistieron en:





HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E.
 FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA
 PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
 SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

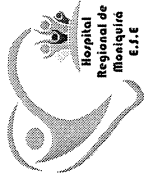
EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

MODALIDAD	FECHA DE PQRSF	EPS A LA QUE PERTENECE EL USUARIO	ASUNTO	DESCRIPCION BREVE DEL ASUNTO	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	TRAMITE DE FONDO
Buzones	2/01/2024	CAJACOPI	QUEJA	MAL AGENDAMIENTO DE LA CITA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	2/01/2024	CAJACOPI	QUEJA	MAL AGENDAMIENTO DE LA CITA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	15/01/2024	COOSALUD	QUEJA	EL PACIENTE INFORMA QUE LE INFORMARON MAL LA HORA DE UNA CITA AGENDADA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	5/02/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO INFORMA QUE DESDE DICIEMBRE HA TRATADO DE AGENDAR UNA CITA PARA UNA ECOGRAFIA Y NUNCA HAY AGENDA Y TUVO LA CITA CON EL ESPECIALISTA Y NO PUDO PRESENTAR EL RESULTADO DEL EXAMEN	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	5/02/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL PACIENTE INFORMA QUE LE ENVIARON VARIAS CITAS CON ESPECIALISTAS Y NO HAY AGENDA Y SIEMPRE ME DICEN QUE ME COLOCAN EN LISTA DE ESPERA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	16/01/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO REFIERE QUE DESDE EL MES DE OCTUBRE HA LLAMADO, HE IDO AL HOSPITAL Y ATENCION AL USUARIO Y LA RESPUESTA ES QUE NO HAY AGENDA ES PARA RETIRAR EL MATERIL Y NO HA SIDO POSIBLE	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	8/02/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA QUE ESPERA CASI 40 MINUTOS PARA ACCEDER A LAS VENTANILLAS Y NO HAY AGENDA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	12/02/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO REFIERE QUE DESDE EL MES DE NOVIEMBRE ESTA SOLICITANDO UNA CONSULTA CON ORTOPEdia Y QUE NO HAY AGENDA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	26/03/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR LA ENTREGA DE FICHAS SIN HABER AGENDAS DISPONIBLES	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	5/03/2024	ANONIMA	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE INFORMACION POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA YA QUE SE LE REALIZARON UNOS EXAMENES VARIAS VECES Y CUANDO DAN CITAS PARA ALGUN PROCEDIMIENTO NO LE INFORMAN LA PREPARACION	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	4/05/2024	FAMISANAR	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA POR LA CANCELACION DE LAS CITAS Y QUE NO LE INFORMEN A LOS PACIENTES YA QUE ELLOS GASTAN TIEMPO Y DINERO EN AIISTR AL HOSPITAL Y QUE ESTE CANCELADA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	6/04/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR QUE INTENTA SOLICITAR CITA VIA CALL CENTER Y NO ENTRA LA LLAMADA	AGENDAMIENTO	SI
Ventanilla	22/05/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA MALA INFORMACION POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE AGENDAMIENTO EN EL CALL CENTER	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	14/06/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA MALA ACTITUD DE LA FUNCIONARIA JULIANA MOTTA POR QUE ME AGENDO UNA CITA Y AL OTRO DIA CUANDO ASISTI A LA CITA ME DIERON QUE NO TENGO CITAS AGENDADAS ME ACERCO A DONDE LA FUNCIONARIA ME DICE QUE ESE NO ES PROBLEMA DE ELLA	AGENDAMIENTO-FACTURACION	NO





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.
FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

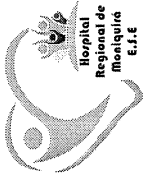
EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

Buzones	14/06/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR QUE HAY QUE SACAR FICHA PARA LABORATORIOS Y DESPUES ESPERAR HASTA LAS 7 DE LA MAÑANA PARA SACAR OTRA FICHA PARA SACRA CITA MEDICA	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	19/06/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL PACIENTE SE QUEJA POR LA ATENCION POCO RESPONSABLE Y EFICIENTE CABINA 12	AGENDAMIENTO	NO
Buzones	15/07/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA LA ESPECIALIDADES	AGENDAMIENTO	SI
Buzones	23/07/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA POR QUE DESDE JULIO VIENE LLAMANDO PARA AGENDAR UNA CITA MEDICINA PRENATAL PERO NO ENCUENTRA AGENDA DISPONIBLE PUES YA TIENE 35 SEMANA DE EMBARAZO Y ES PRIORITARIO ESTE SERVICIO	AGENDAMIENTO	NO
Buzones	29/07/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA POR NO ENCUENTRA AGENDA DISPONIBLE POR LOS MEDIOS DISPUESTOS POR EL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA	AGENDAMIENTO	SI
Correo	2/08/2024	ANONIMO	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA CITA CONTROL PRENATAL	AGENDAMIENTO	NO
Correo	5/08/2024	COOSALUD	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA POR FALTA DE AGENDA DE ECOCARDIOGRAMMA TRANSTORACICO	AGENDAMIENTO	NO
Correo	6/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	6/08/2024	COOSALUD	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	8/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	12/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	14/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	14/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA CITA DE MEDICINA INTERNA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	15/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA ECOGRAFIA OBSTETRICA TRANSVAGINAL Y MEDICINA PRENATAL	AGENDAMIENTO	NO
Correo	20/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA COLONOSCOPIA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	20/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA DE ANESTESIA Y CIRUGIA GENERAL	AGENDAMIENTO	NO
CORREO	20/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA ECOGRAFIA DE MAMA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	21/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA COLONOSCOPIA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	22/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA CITA PRIMERA VEZ DE CARDIOLOGIA Y ECOCARDIOGRAMMA TRANSTORACICO	AGENDAMIENTO	NO
Correo	23/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR FALTA DE AGENDA DE MEDICINA GENERAL	AGENDAMIENTO	NO
Correo	23/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE FALTA DE AGENDA PARA MEDICINA GENERAL	AGENDAMIENTO	NO
Correo	26/08/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE FALTA DE AGENDAMIENTO PARA UNA CITA DE UNA ECOGRAFIA OBSTETRICA DETALLE ANATOMICO	AGENDAMIENTO	NO
Buzones	2/09/2024	FAMISANAR	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA DE LA MALA INFORMACION DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE AGENDAMIENTO YA QUE LE DIJERON SEGUN EL PACIENTE QUE NO TENIA NINGUN PROBLEMA QUE LA AUTORIZACION ESTUVIERA VENCIDA	AGENDAMIENTO	SI





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.
 FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
 SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

Correo	2/09/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDAMIENTO PARA MEDICINA GENERAL	AGENDAMIENTO	SI
Correo	28/08/2024	CAJACOPI	QUEJA	EL PACIENTE SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA DE LA EXTRACCION DE DISPOSITIVO URETRAL	AGENDAMIENTO	NO
Ventanilla Unica	12/09/2024	COOSALUD	QUEJA	LA PACIENTE SE QUEJA DE LA FALTA DE INFORMACION DE CAMBIO DE HORARIO DE UNA CITA QUE TENIA A LAS 9 DE LA MAÑANA Y CUANDO LLEGO AL HOSPITAL LE INFORMAN QUE TENIA LA CITA A LAS 2 DE LA TARDE ADEMAS LE LLEGA UN MENSAJE PARA CONFIRMAR LA CITA CON EL HORARIO ANTERIOR	AGENDAMIENTO	NO
Correo	16/09/2024	ANONIMO	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DEL SERVICIO DEFICIENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EL CUAL IMPIDE AGENDAR CUALQUIER CITA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	9/09/2024	ANONIMO	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR QUE SE ACERCA AL HOSPITAL A CUMPLIR UNA CITA AGENDADA PARA EL DIA 9 DE SEPTIEMBRE A LAS 9.30 DE LA MAÑANA Y EN ESE MOMENTO LE INFORMAN QUE NO TIENE CITA AGENDADA, MUESTRA LA EVIDENCIA DE LA CONFIRMACION EN EL CELULAR Y NO LE SOLUCIONAN	AGENDAMIENTO	NO
Correo	30/09/2024	LA PREVISORA	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE AGENDA PARA UNA ESPIROMETRIA HA INTENTADO POR TODOS LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA REALIZAR AGENDAMIENTO, PERO NO HA SIDO POSIBLE	AGENDAMIENTO	NO
Correo	8/10/2024	FAMISANAR	QUEJA	LA USUARIA SE QUEJA PORQUE HA TRATADO DE REGISTRARSE, PERO NO HA SIDO POSIBLE PUES NO CONTESTAN EN EL CALL CENTER	AGENDAMIENTO	NO
Correo	23/10/2024		QUEJA	EL USUARIO ANONIMO SE QUEJA DE LA FALTA AGENDA DE LA ESPECIALIDA DE MEDICINA GENERAL YA QUE LLEVA UNA SEMANA INTENTANDO AGENDAR	AGENDAMIENTO	NO
Correo	10/10/2024	NUEVA EPS	QUEJA	LA EPS ENVIA QUEJA POR NO AGENDAR CITAS MEDICAS AL PACIENTE JUAN CARLOS SILVA SANTAMARIA	AGENDAMIENTO	NO
Buzones	16/10/2024	NUEVA EPS	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA DE LA FALTA DE INFORMACION YA QUE TENIA UNA CITA DE ENDOSCOPIA Y CUANDO SE ACERCO A CUMPLIR LA CITA LE DICEN QUE ESTA CANCELADA Y QUE LE ENVIARON UN MENSAJE PARA INFORMARLE, PERO REVISO Y NO HAY UN MENSAJE	AGENDAMIENTO	NO
Correo	23/10/2024		QUEJA	EL USUARIO ANONIMO SE QUEJA POR QUE NO PUEDE AGENDAR POR PLATAFORMA	AGENDAMIENTO	NO
Correo	10/10/2024		QUEJA	EL FAMILIAR SE QUEJA POR QUE NO SE HA AGENDADO LA CITA PARA EL PACIENTE ISIDRO GONZALEZ DE LA ESPECIALIDAD DE DERMATOLOGIA HA TRATADO POR TODOS LOS MEDIOS	AGENDAMIENTO	NO
Correo	26/04/2024	EJERCITO	QUEJA	EL USUARIO SE QUEJA POR QUE REALIZA UNA LLAMADA PARA AGENDAR UNA CITA Y LA FUNCIONARIA JUDITH RODRIGUEZ LE INFORMA QUE NO HAY CONVENIO YA QUE NO SE ENCUENTRA ACTIVO EL CONTRATO	AGENDAMIENTO	SI

Fuente: Consolidado líder experiencia del usuario





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

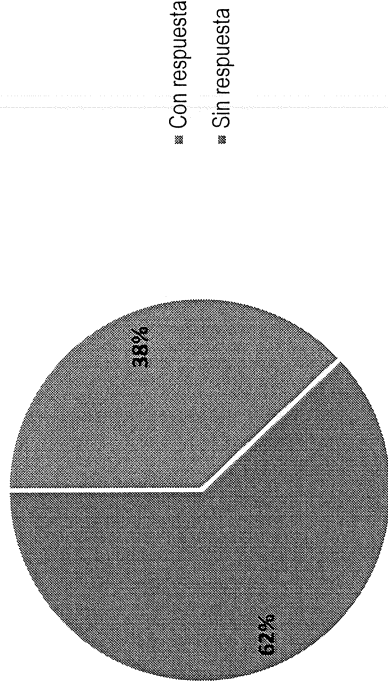
VERSIÓN

V01-2022

De las 50 quejas presentadas durante el periodo a verificar solo 19 se encuentran con respuesta de fondo, las otras quejas se encuentran sin respuesta alguna por parte del líder del subproceso de agendamiento

PQRSDF	
Con respuesta	19
Sin respuesta	31

Fuente: Consolidado líder experiencia del usuario



Condición: De las 50 quejas presentadas 19 se encuentran con respuesta y solo 15 la respuesta fue dada dentro del término establecido, las demás se encuentran con respuesta fuera del termino o sin respuesta, por lo cual se evidenció que hay quejas con 157 días sin respuesta alguna, se evidencia que se está incumpliendo con los términos de respuesta de PQRSDF lo que constituye un riesgo reputacional y jurídico para el HRM.

Criterio: Incumplimiento a lo establecido en la normatividad colombiana respecto del tiempo de respuestas de las quejas interpuestas en la entidad, de igual forma se recuerda que se tiene plan de mejoramiento al respecto suscrito con la Contraloría General de Boyacá

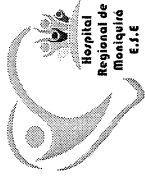
Causa: Inobservancia e inaplicación de lo contemplado en la legislación, especialmente la ley 1755 de 2015 así como el manual para dar respuesta de derechos de petición, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones del Hospital Regional de Moniquirá

Efecto: Materialización de riesgo normativo y riesgo reputacional

2. ACTUALIZACION DEL MANUAL DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO – HALLAZGO 2

Condición: Se verifica en el sistema Almera el manual aprobado para el subproceso de agendamiento encontrando que el proceso se encuentra en un manual amplio el cual es el del ciclo económico interno, adicional se evidencia que el proceso no es acorde con la realidad, primero porque el agendamiento no se realiza con el aplicativo dinámica





HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL

SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

como se menciona, sino con el software COCO adquirido por la entidad para tal fin, es por lo que se evidencia que el procedimiento no es acorde con la realidad para agendar citas.

Criterio: Al no contarse con un proceso definido, las personas encargadas del agendamiento no conocen la ruta a seguir para realizar el proceso de forma satisfactoria.

Causa: Inobservancia de lo establecido por el área de calidad en cuanto a manuales, procesos y procedimientos.

Efecto: Materialización de riesgo reputacional

3. TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO ENTRE LA TOMA DEL DIGITURNO Y EL AGENDAMIENTO – HALLAZGO 3

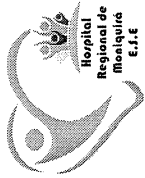
Condición: Se realizó en el aplicativo dinámica gerencial para poder verificar cuantos usuarios se acercaron a las instalaciones de la ESE a realizar agendamiento de citas, por lo que se verifico desde la toma de turno del digiturno hasta la atención por parte del auditor del ciclo económico interno del subproceso de agendamiento, donde se encontrado que asistieron 44487 del 01 de enero al 31 de octubre de 2024:

TIEMPO DE ESPERA	No. DE PACIENTES
30 minutos	15393
1 hora	11009
1 hora y media	8308
2 horas	5168
3 horas	4029
Más de 3 horas	521
Null	59
TOTAL	44487

Fuente: Dinámica gerencial

Se evidencia que los usuarios deben esperar en promedio una hora para ser atendidos por el Auditor para agendar las citas, sin embargo, vemos que 18026 usuarios deben esperar mas de una hora, por lo que es un tiempo bastante prolongado para los usuarios, toda vez que varios usuarios deben desplazarse desde lugares apartados del casco





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

urbano. Adicional es un proceso en el cual se verifico que existen muy pocos trabajadores, al realizar la verificación en el área se evidencio que solo se cuenta con 2 auditores en el área de agendamiento, lo que hace que las esperas sean muy prologadas, adicional de las largas esperas no siempre hay agenda sin embargo se resalta que los usuarios entran a lista de espera para ser agendados cuando se tenga disponibilidad de las citas de los diferentes servicios.

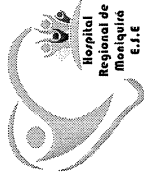
Criterio: Incumplimiento a la misión institucional que menciona: "Somos un hospital público boyacense de mediana complejidad integral que brinda atención oportuna, humanizada y segura a los usuarios y sus familias (...), toda vez que la espera de mas de una hora no es una atención humanizada ni oportuna para los usuarios

Causa: Inobservancia a la misión institucional y a la humanización en la atención

Efecto: Materialización de riesgo reputacional

4. TALENTO HUMANO SUFICIENTE CON FUNCIONES ASIGNADAS – HALLAZGO 4

Condición: Al realizar la verificación de los trabajadores que realizan el agendamiento se encontró que se cuenta con un líder de agendamiento, 3 personas agendando presencialmente y 5 personas en atención a call center, cabe señalar que en el call center ingresan también llamadas para solicitar información, confirmar citas, entre otros no siempre llaman para agendar citas médicas. Es importante mencionar que una vez verificado el contrato suscrito por la ESE con la empresa temporal cuyo objeto es: "Prestación de servicios de apoyo y desarrollo temporal de los servicios administrativos en el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.", se encuentra que solo existe un cargo denominado auditor CEI apoyo agendamiento con las siguientes funciones:



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL

SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

AUDITOR CEI APOYO AGENDAMIENTO

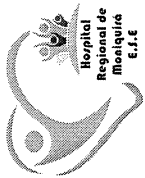
1. Apoyar en la planificación y programación de citas médicas y procedimientos hospitalarios.
2. Coordinar con los pacientes y los médicos para la disponibilidad de citas y servicios.
3. Verificar que los pacientes cuenten con la documentación adecuada para los procedimientos médicos.
4. Asegurar que el agendamiento de citas se realice dentro de los tiempos establecidos.
5. Gestionar el seguimiento de citas y cambios de programación.
6. Mantener actualizada la base de datos de citas médicas y procedimientos.
7. Realizar la conciliación de las citas agendadas y las facturas correspondientes.
8. Apoyar en la coordinación de la logística de los procedimientos médicos y quirúrgicos.
9. Verificar la disponibilidad de recursos materiales y humanos para la atención de los pacientes.
10. Ayudar en la gestión de los servicios de transporte y traslado de pacientes cuando sea necesario.
11. Garantizar la correcta comunicación entre las áreas médicas, de facturación y atención al usuario.
12. Realizar informes de gestión relacionados con la programación de citas y la utilización de los recursos.

Fuente: SECOP II

Es decir, las personas que realizan el agendamiento presencial y las del call center no tienen funciones específicas en los contratos las funciones de esos trabajadores son:

AUDITOR CEI

1. Realizar la facturación de los servicios prestados a los pacientes según los procedimientos establecidos.
2. Verificar la documentación de respaldo para las facturas generadas (autorizaciones, diagnósticos, procedimientos).
3. Analizar y conciliar los cobros de servicios médicos y hospitalarios.
4. Auditar los procesos de facturación para detectar errores o inconsistencias.
5. Realizar el seguimiento y control de los pagos pendientes de los pacientes.
6. Elaborar informes detallados sobre la facturación y los ingresos generados.
7. Coordinar con los departamentos de atención al usuario y seguros para la correcta facturación.
8. Verificar los procesos de autorización previa y post-servicio.
9. Colaborar con la implementación de estrategias para la optimización de los procesos de facturación.
10. Asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas internas relacionadas con la facturación.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

11. Gestionar los reclamos y devoluciones relacionados con facturas emitidas.
12. Proveer soporte a la auditoría interna y externa en los procesos de revisión de facturación.

Fuente: SECOP II

Se evidencia que en las funciones asignadas a las personas encargadas de realizar agendamiento y del call center no se encuentran las específicas del cargo, generando inseguridad en el cumplimiento de funciones toda vez que están ejecutando actividades que no corresponden al cargo contratado.

Criterio: Incumplimiento normativo, no se tiene claridad sobre las funciones a ejecutar del personal contratado únicamente del líder de agendamiento que las funciones si están acorde con la actividad que desarrolla de los demás trabajadores no se tiene claridad sobre las funciones a desarrollar

Causa: Inobservarían a normas laborales

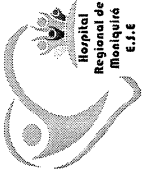
Efecto: Materialización de riesgo normativo y riesgo reputacional

5. CANALES DE AGENDAMIENTO – HALLAZGO 5

Condición: Según los estudios previos para la adquisición del sistema COCO la ESE mencionó en dicho documento: “Que el Hospital Regional de Maniquirá encuentra la necesidad de implementar y poner en funcionamiento una aplicación de automatización de citas creando un puente tecnológico para maximizar la relación clínica-paciente, el cual mejore las condiciones de agilidad y oportunidad en la solicitud de citas en medicina general y medicina especializada, terapias y laboratorio clínico. Que contar con un sistema de comunicación eficiente con los usuarios externos, es necesario para mejorar la productividad y venta de servicios de la E.S.E.”

Por lo anterior, se procede a verificar con el líder de agendamiento la utilización del sistema COCO para el agendamiento y así verificar el cumplimiento de la necesidad de la ESE con la adquisición del software, encontrado:





HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

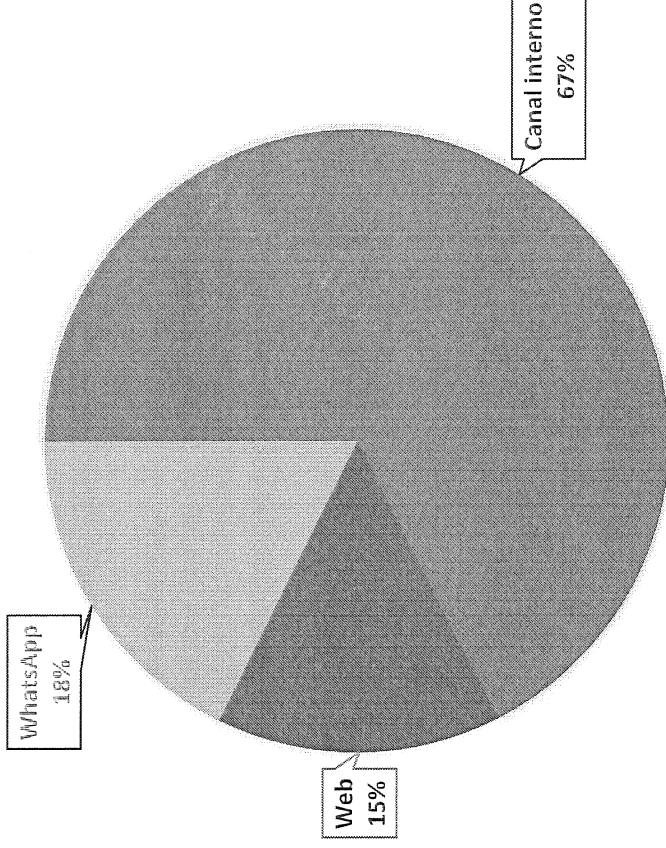
CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

CANALES DE AGENDAMIENTO ENERO-NOVIEMBRE



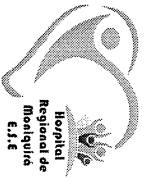
Fuente: Líder de agendamiento

Como se evidencia en el gráfico el 67% de las citas agendadas se realizan presencialmente, es decir el auto agendamiento por la página WEB y por el canal de mensajería WhatsApp no esta cubriendo la necesidad contratada completamente, es por esto que se hace necesario que se realicen campañas para el auto agendamiento, así se evitaría que los usuarios tuvieran que asistir por horas a las instalaciones de la ESE para que les sea agendada una cita.

Criterio: No se da cumplimiento al objetivo de la adquisición del software

Causa: Falta de promoción de los canales de auto agendamiento

Efecto: Materialización de riesgo reputacional



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.

FORMATO INFORME FINAL AUDITORIA

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO

CÓDIGO:

EC-F-8

VERSIÓN

V01-2022

FORTALEZAS

- Compromiso por parte de los responsables del subproceso
- Se atendieron las visitas de auditoria al área de agendamiento encontrando al equipo auditado en disposición de colaboración para llevar a feliz término la auditoria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se realicen campañas para que sea utilizado el auto agendamiento, ya sea por la página WEB o por mensajería instantánea - WhatsApp y así sacar provecho del aplicativo adquirido por la ESE para que no se cogestionen las instalaciones de la ESE
- Se recomienda que las personas del área de encargadas de realizar el agendamiento tengan funciones específicas del cargo
- Es necesario actualizar el manual de procesos y procedimientos y que sea aprobado por el área de calidad

El 06 de diciembre se remitió al correo electrónico del área de agendamiento el informe preliminar con el fin que se ejerciera el derecho de réplica, por lo que a más tardar el 11 de diciembre se debía allegar los soportes y/o evidencias que desvirtuaran las observaciones que pretenden contradecir por lo que a la fecha no se recibió dicha replica, por lo que quedaron en firme los cinco hallazgos establecidos durante la auditoria, es de aclarar que debe implementarse acciones de mejora que conllevará a que el proceso vaya mejorando.

Se firma a los 16 días del mes de diciembre de 2024

KATHERIN ZAMARA BELTRAN BARRERA

Auditora

Asesora de Control Interno de Gestión
Hospital Regional de Moquegua E.S.E.



Calle 4 A N° 9 - 101 Barrio Ricaurte - Celular: 3102089294

Correo electrónico: ventanillaunica@hrm.gov.co. Página WEB: www.hrm.gov.co

