



Valencia, 20/05/2022.

OFICIO.


DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA: CALL CENTER.
E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

ASUNTO: ENTREGA DEL PLAN DE AUDITORIA AL PROCESO DE CALL
CENTER DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE
JESUS DE VALENCIA.

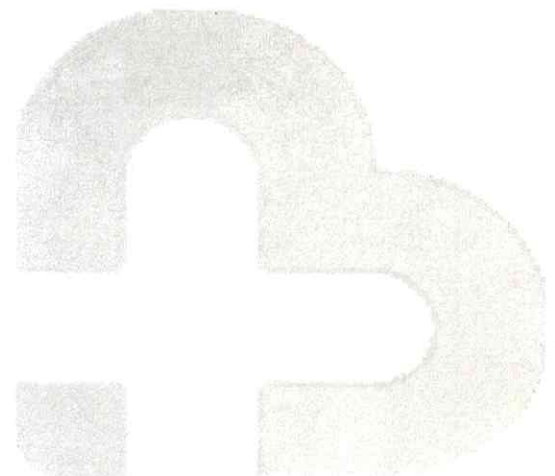
Por medio del presente muy respetuosamente, le presentamos el plan de auditoría interna que se realizara al proceso de CALL CENTER de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, que se realizara el día 25 de mayo de 2022 a partir de las 08:00 AM, esperamos contar con su disponibilidad de tiempo.

Cordialmente


ZULIM TRUJILLO GUERRA
Auditor Responsable



Auditado.





E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
 Su salud, nuestra razón de ser

CONTROL INTERNO- PLAN DE AUDITORÍA. Fecha: 20/05/2022.	VERSIÓN 0
	CODIGO
	Fecha Última Revisión sept-17

Número Auditoría: 004	Fecha Programación: 25/05/2022
Proceso:	
Subproceso: call center	Ciclo: 2022
Sistemas Auditados: SIG	Auditado: funcionarios de call center
Objetivo Programa Auditoría: Evaluar la conformidad de los procesos teniendo en cuenta el sistema integrado de gestión, requisitos legales y contractuales	
Objetivo de Auditoría: Evaluar la conformidad del proceso, cumplimiento de requisitos legales, documentación	
Requisitos: Legales, documentación asociada al proceso, artículo 23 de la Ley 1122 de 2007, Resolución 1552 de 2013	
Alcance: Calidad y procedimiento	

Rol	Auditor Responsable
Zulim Trujillo Guerra	Auditor Responsable
Jhanina Diaz Vidal	Auditor Acompañante

Actividad	Duración	Fecha	Hora	Actividades Programadas		
				Lugar	Responsable	Documentos
Reunión de apertura	15 min	25-may-22	8:00	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center - equipo auditor	Plan de Auditoría
Entradas y salida del proceso	15 min	25-may-22	8:15	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	Caracterización de los procesos
Misión, Visión, Política de gestión integral	15 min	25-may-22	8:30	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	Direccionamiento estrategico
Documentación de proceso	30 min	25-may-22	8:45	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	procedimiento de asignacion de citas
Mapa de riesgo	30 min	25-may-22	9:45	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	Oficio de notificación de actividades de mapa de riesgo
Tiempos y procedimientos que se deben seguir cuando se trate de asignar una cita médica	60min	25-may-22	10:15	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	procedimientos de call center - acta de socializacion
Indicadores	15min	19-may-21	11:15	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center	Indicadores de facturación, seguimiento a las agendas de citas
Preparación de informe	15min	25-may-22	12:00	Oficina de calidad y Control interno	Equipo Auditor	Equipo Auditor
Reunión de cierre	15 min	25-may-22	12:15	Oficina de Call Center	Funcionarios de Call center - equipo auditor	Informe de auditoría

Hallazgos Auditorías Anteriores

No.	Fecha Auditoría	Ente Auditor	Auditor Responsable	Tipo Hallazgo	Descripción	No. Acción	Tipo Acción	Fecha Estimada	Estado

Fin de informe



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE
JESÚS**

Valencia- Córdoba

CONTROL INTERNO.

3. HECHOS RELEVANTES:

El auditor presenta los hechos más relevantes (fortalezas y debilidades), encontrados en desarrollo de la auditoría:

La caracterización de los procedimientos se encuentran documentados, pero no se implementan en los horarios establecidos, es decir, no se completa el ciclo para la asignación de citas en la totalidad de las horas dispuestas para tal fin, por razones que obedecen al desconocimiento del procedimiento y en algunos casos por preferencia del paciente respecto del profesional con agenda disponible. El personal auditado NO tiene claro el conocimiento del direccionamiento estratégico, la misión, visión y política de la gestión integral de la entidad. En cuanto a los riesgos, se observa que el área de CALL CENTER, las sillas de la funcionaria no son las adecuadas y presentan fallas generándoles riesgo ergonómico, así mismo se nota un esfuerzo físico al momento de contestar las llamadas pues solo existe un teléfono PBX que tiene varias líneas habilitadas y no es posible contestarlas al tiempo; se tienen tres líneas habilitadas para la asignación de citas y una persona encargada de contestar permanentemente, lo que sucede es que al contestar una llamada, el PBX deja las otras líneas como si estuvieran timbrando y no se contestaran, pero también manifiesta el personal auditado que por esta razón se ha proyectado la oficina del SIAU para asignación de citas presenciales por lo que se hace necesario informar que se necesitan más funcionarias en el call center, de modo que se puedan contestar las llamadas de modo simultaneo. Por otra parte, el procedimiento de call center pertenece al área de facturación y se encuentra documentado, al igual que el de asignación de citas y durante la auditoría, se evidenció el respectivo FLUJOGRAMA de dichos procedimientos, pero no se observa un acta de socialización en el área de facturación. Con relación a los indicadores de tiempos para la asignación de citas, las funcionarias conocen el indicador y no lo cumplen. El horario dispuesto para asignación de citas es desde las 7.00 am a 11.00 am y de 2.00pm a 5.00 pm y no se asignan citas dentro de las 72 horas, sino de un día para otro, es decir, hasta 24 horas, lo cual arroja un indicador positivo para la oportunidad, pero puede derivar en insatisfacción de los usuarios que no logran que les sea asignada la cita en su primer llamado de solicitud. Cabe anotar que se dispone de cinco médicos para el área de consulta externa y dos odontólogos generales en las jornadas de la mañana y tarde. Existe un registro de citas asignadas para cuando se solicita una cita, que detalla el número de documento, nombre del paciente, teléfono, CUPS, entidad, contrato y observación, así mismo, para el enlace con facturación, para que se haga la respectiva facturación de los servicios de salud que le sean prestados a los usuarios agendados.

Por otra parte, es importante resaltar que el software Salud Plus, permite a través de un mensaje de texto la notificación de asignación de cita al usuario con los tiempos para la asistencia, facturación y cancelación de las citas.



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE
JESÚS**

Valencia- Córdoba

CONTROL INTERNO.

4. PLAN DE MEJORAMIENTO:


El responsable del proceso evaluado enviará el plan de mejoramiento propuesto a la Oficina de Control Interno dentro de los 08 días siguientes a la entrega del informe de auditoría según el formato establecido (Plan de Mejoramiento).

5. INFORME DE AUDITORIA:

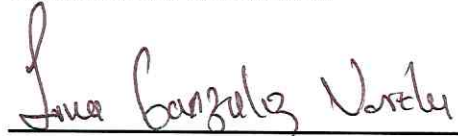
Finalmente se informó que se procederá a la entrega del informe final de la auditoría interna dentro de los 5 días siguientes.



Auditor (Jefe Control interno)



Coordinador de calidad



Líder del Proceso Auditado



Mayo 30 de 2022.

OFICIO

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA: CALL CENTER.


ASUNTO: ENTREGA DEL INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCESO DE CALL CENTER, DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS DE VALENCIA.

Por medio del presente muy respetuosamente le presentamos el informe de auditoría interna que se realizó al proceso de CALL CENTER de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, el día 25 de Mayo del 2022, con el objetivo que levante su plan de mejoramiento y lo presente a la oficina de control interno dentro de los 08 días siguiente, si tiene alguna objeción al informe favor presentarla con las evidencias.

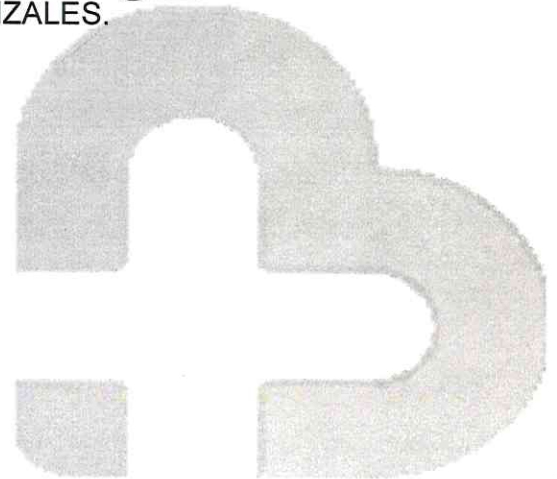
Cordialmente



ZULIM TRUJILLO GUERRA
Auditor Responsable

Recibí.


LINA GONZALES.
Auditado.

C.C. Gerencia.



 E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Su salud, nuestra razón de ser		INFORME DE AUDITORIA Fecha: 30/05/2022		Versión: 0
Número Auditoría: 004		Fecha Programación: 25/05/2022		CODIGO
Línea: Administrativa		Macroproceso: CALL CENTER		Fecha Última Revisión: nov-17
Sistemas Auditados: SIG		Ciclo: 2022		
		Auditado: Funcionarios de CALL CENTER		
Objetivo Programa Auditoría: Evaluar la conformidad de los procesos teniendo en cuenta el sistema integrado de gestión, requisitos legales y contractuales				
Objetivo de Auditoría: Evaluar la conformidad del proceso, cumplimiento de requisitos legales, documentación				
Requisitos: Legales, documentación asociada al proceso, artículo 23 de la Ley 1122 de 2007, Resolución 1552 de 2013				
Alcance: Gestión del riesgo, calidad, cumplimiento legal.				
Auditor		Rol		
Zulim Trujillo Guerra		Auditor Responsable		
		Auditor Acompañante		
		Auditor Acompañante		
Aspectos Relevantes:				
Información registrada Auditoría actual				
Conclusión: El personal responsable del proceso no conoce la misión y visión de la organización, al igual que el direccionamiento estratégico y política de la gestión integral de la entidad; La caracterización de los procesos se encuentra documentados, los funcionarios del proceso de CALL CENTER realizan sus actividades de asignación de citas medicas desde la dependencia del área de sistema de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, el inmobiliario como las sillas de las funcionarias no son las adecuadas y presentan fallas generando riesgo ergonómico, tampoco cuentan con diademas para contestar las llamadas de los usuarios; Con relación a los indicadores de tiempos para la asignación de citas, las funcionarias conocen el indicador y lo cumplen. El horario dispuesto para asignación de consulta externa por medicina general es desde las 7.00 am a 11.00 am y de 2.00pm a 5.00 pm, la agenda para estas consultas medicas es para un solo día, no se asignan citas dentro de las 72 horas, sino de un día para otro, es decir, hasta 24 horas, lo cual arroja un indicador positivo para la oportunidad, pero puede derivar en insatisfacción de los usuarios que no logran que les sea asignada la cita en su llamada debido a que se hallan agotado las citas medicas para el día que las estén asignando, se dispone de cinco médicos para el área de consulta externa y dos odontólogos generales en las jornadas de la mañana y tarde. Existe un registro de citas asignadas para cuando se solicita una cita, que detalla el número de documento, nombre del paciente, teléfono, CUPS, entidad, contrato y observación, así mismo, para el enlace con facturación, para que se haga la respectiva facturación de los servicios de salud que le sean prestados a los usuarios agendados. Por otra parte, es importante resaltar que el software Salud Plus, permite a través de un mensaje de texto la notificación de asignación de cita al usuario con los tiempos para la asistencia, facturación y cancelación de las citas.				
Tiempo Planificado Auditoría: 4 Horas		Tiempo Real Auditoría: 3 Horas		
4		Cumplimiento Publicación Informe(10 días hábiles):		
Observaciones:				
Balance de resultados Auditoría		No Conformidad Real	No Conformidad Potencial	Oportunidad de Mejora
No. Hallazgos detectados en esta Auditoría		0	0	3
No. Hallazgos abiertos auditorías anteriores		0		
No. Hallazgos cerrados auditorías anteriores		0		
Total hallazgos abiertos		0		

Hallazgos registrados de la Auditoría actual

No.	Tipo Hallazgo	Acción	Descripción
1	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	<p>HECHO: El procedimiento documentado para las funciones de CALL CENTER no esta socializado.</p> <p>EVIDENCIA: El auditor no observa la existencia de actas que contengan la socializacion de los procedimientos de esta area.</p> <p>CRITERIO: Lineamiento para la deteccion y manejo de la atencion de los usuarios del servicio de salud</p> <p>IMPACTO: Pérdida de la eficacia de las actividades del proceso Gestionar los procesos de forma eficiente.</p> <p>HECHO: La agenda de citas medicas para consulta general es para un solo dia de 36 consultas y se dan para el dia siguiente; una vez agotada; puede generar insatisfaccion del usuario cuando llama y le responden que las citas medicas se agotaron y que tiene que volver a llamar al dia siguiente cuando habran nueva agenda de citas medicas.</p> <p>EVIDENCIA: Agenda medica para un solo dia..</p> <p>CRITERIO: Resolución 1552 de 2013</p> <p>IMPACTO: Pérdida de la eficacia de las actividades del proceso Gestionar los procesos de forma eficiente.</p> <p>HECHO: Las sillas utilizadas por los funcionarios estan en mal estado.</p> <p>EVIDENCIA: Inspeccion ocular por el auditor.</p> <p>CRITERIO: decreto 1011 de 2006 - resolucion 1446 de 2006</p> <p>IMPACTO: Pérdida de la eficacia de las actividades del proceso Gestionar los procesos de forma eficiente.</p>
2	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	
3	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	

del informe



Valencia, Noviembre 22 de 2022.

Doctora:

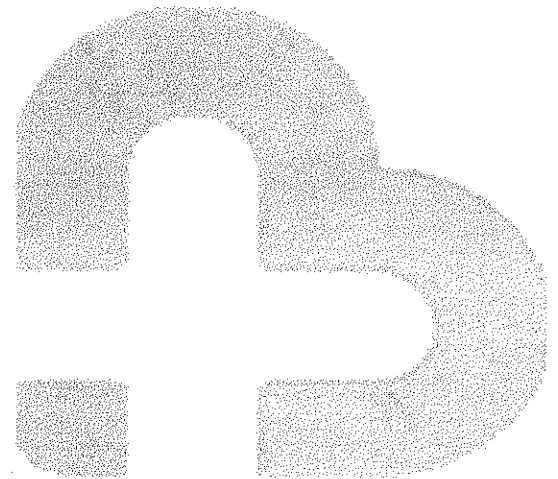
ZULIM TRUJILLO GUERRA
Jefe de control interno

REF: ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE CALL CENTER.

Por medio del presente oficio, realizo entrega del plan de mejoramiento del área de CALL CENTER de la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, compromiso generado después de usted haber realizado la auditoria.

Quedo atenta a cualquier requerimiento.


LINA GONZALEZ BARELA
Facturación (Call center).





E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

Calle 12 N 8-99 B. Nazareth, Valenol. .dcba
314 5609641
esehscj@hotmail.com
www.esehscj.com

PLAN DE MEJORAMIENTO

INFORME PRESENTADO A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DE VALENCIA CORDOBA

REPRESENTANTE LEGAL: ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ

OBSERVACIONES: AUDITORIA INTERNA AL ÁREA DE CALL CENTER

FECHA: NOVIEMBRE 22 DEL 2022

DESCRIPCION DEL HALLAZGO U OBSERVACION. HECHO	ACCION(ES) CORRECTIVA(S)	INDICADOR	META	AREA RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
1. El procedimiento documentado para las funciones de CALL CENTER no está socializado.	El área de facturación se compromete a socializar el manual de procesos de CALL CENTER dentro de un plazo de 15 días posteriores a la entrega del plan de mejora, anexando las actas correspondientes.	100%	Reunir el personal del área con el fin de afianzar conocimientos.	FACTURACION CALL-CENTER	HUMANOS	01/11/2022	30/11/2022

CALL CENTER



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

Calle 12 N 8-99 B. Nazareth, Valencia - Córdoba
314 5609641
esehsj@hotmail.com
www.esehsj.com

<p>2. La agenda de citas médicas para consulta general es para un solo día de 32 consultas y se dan para el día siguiente; una vez agotada; puede generar insatisfacción del usuario cuando llama y le responden que las citas médicas se agotaron y que tiene que volver a llamar al día siguiente cuando habrán nueva agenda de citas médicas.</p>	<p>Agendar las citas de las consultas médicas, dentro de las 72 horas, aun con déficit de médicos para atender los usuarios que la requieren.</p>	<p>100%</p>	<p>Evidenciar la adherencia a la norma vigente, referente a la oportunidad en ASIGNACION DE CITAS (Resolución 1552 de 2013)</p>	<p>CALL CENTER</p>	<p>PROPIOS</p>	<p>01/11/2022</p>	<p>30/11/2022</p>
<p>3. Las sillas utilizadas por los funcionarios están en mal estado.</p>	<p>El área de SGSST, tiene conocimiento de las condiciones en las que se encuentran las sillas y de la necesidad de adquirir nuevas</p>	<p>100%</p>	<p>Mejorar las condiciones laborales y el ambiente laboral.</p>	<p>GERENCIA CALL CENTER SGSST.</p>	<p>PROPIOS</p>	<p>01/11/2022</p>	<p>30/11/2022</p>

Lina Gonzalez
LINA GONZALEZ

Coordinador Call Center

Zulim Trujillo Guerra
ZULIM TRUJILLO GUERRA

Jefe Oficina de Control Interno

CALL CENTER



PLAN DE MEJORAMIENTO

INFORME PRESENTADO A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DE VALENCIA CORDOBA

REPRESENTANTE LEGAL: ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ




OBSERVACIONES: AUDITORIA INTERNA AL ÁREA DE CALL CENTER

FECHA: NOVIEMBRE 22 DEL 2022

DESCRIPCION DEL HALLAZGO U OBSERVACION. HECHO	ACCION(ES) CORRECTIVA(S)	INDICADOR	META	AREA RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	AVANCES
1. El procedimiento documentado para las funciones de CALL CENTER no está socializado.	El área de facturación se compromete a socializar el manual de procesos de CALL CENTER dentro de un plazo de 15 días posteriores a la entrega del plan de mejora, anexando las actas correspondientes.	100%	Reunir el personal del área con el fin de afianzar conocimientos.	FACTURACION CALL CENTER	HUMANOS	01/11/2022	30/11/2022	Dic. 16/2022. El jefe de control interno, verificó, a través de inspección ocular, que se socializó las funciones de call center al personal del área, mediante acta #001- de 18 noviembre/ 2022.



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

Calle 12 N 8-99 B. Nazareth, Valencia -  a
3:14 5609641  esehsq@hotmail.com
 www.esehsqj.com

<p>2. La agenda de citas médicas para consulta general es para un solo día de 32 consultas y se dan para el día siguiente; una vez agotada; puede generar insatisfacción del usuario cuando llama y le responden que las citas médicas se agotaron y que tiene que volver a llamar al día siguiente cuando habrán nueva agenda de citas médicas.</p>	<p>Agendar las citas de las consultas médicas, dentro de las 72 horas, aún con déficit de médicos para atender los usuarios que la requieren.</p>	<p>100%</p>	<p>Analizar la norma vigente, referente a la oportunidad en ASIGNACION DE CITAS (Resolución 1552 de 2013)</p>	<p>CALL CENTER</p>	<p>PROPIOS</p>	<p>01/11/2022</p>	<p>30/11/2022</p>	<p>El auditor a través de visita al área, observa que se evidencian la asignación de citas dentro de las 72 horas.</p>
<p>3. Las sillas utilizadas por los funcionarios están en mal estado.</p>	<p>El área de SGSST, tiene conocimiento de las condiciones en las que se encuentran las sillas y de la necesidad de adquirir nuevas</p>	<p>100%</p>	<p>Mejorar las condiciones laborales y el ambiente laboral.</p>	<p>GERENCIA CALL CENTER SGSST.</p>	<p>PROPIOS</p>	<p>01/11/2022</p>	<p>30/11/2022</p>	<p>Al efectuar la verificación de las condiciones de las sillas ergonómicas al área de call center, se observa que continúan en mal estado. Por lo tanto queda este compromiso para la próxima vigencia.</p>

Lina Gonzalez
LINA GONZALEZ BAKELA
Coordinador Call Center.

Zulim Anusillo Guerra
ZULIM TRUJILLO GUERRA
Jefe Oficina de Control Interno

CALL CENTER