
 HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA <small>Subordinados por su salud</small>	INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO	FECHA	Elaboración: Agosto 2017
	CODIGO: GEC – CI – F – 7		Aprobación: Agosto 2017
	VER. 2		Actualización: Septiembre 2019

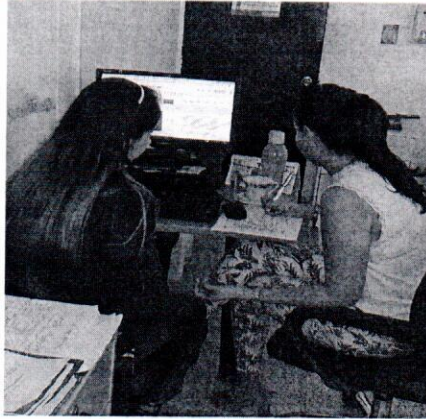
INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
NOMBRE DEL AUDITOR: Viví Soto Ramirez	INFORME AUDITORIA N°: 01
REPRESENTANTE: Angie Tirado	FECHA AUDITORIA: 24/04/2023
TIPO DE AUDITORIA: Interna programada	LUGAR AUDITORIA: Oficina control interno
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos institucionales.	
OBJETIVO ESPECIAL DE LA AUDITORIA: Determinar si la oficina amiga del usuario está cumpliendo los procedimientos, procesos y normatividad vigente en la ESE Hospital Local de Piedecuesta.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de diligenciamiento, registro, clasificación, condensación, recopilación y por último el análisis de la información.	
PROCESO AUDITADO: Oficina amiga del usuario.	DOCUMENTO REFERENCIA: Documentos necesarios del proceso
FORTALEZAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los procedimientos y formatos se encuentran actualizados y publicados en la intranet. ✓ Se realiza capacitaciones en los diferentes servicios y se anexa lista de asistencia para su evidencia. Cargue en la intranet de la información. ✓ Se realiza consolidado de PQRSF de manera mensual y se envía por correo institucional. ✓ Las PQRSF son contestadas en el término de 8 a 15 días, por medio de correo electrónico, personalmente o carteleras en los servicios. ✓ La entidad cuenta con siete (7) buzones de sugerencias y se da apertura cada 8 días, con el acompañamiento de la oficina de control interno. ✓ La encuesta de satisfacción se realiza de manera diaria y se cuenta con el apoyo de estudiantes de colegio. ✓ La oficina cumple con un trato humanizado y cordial a los usuarios. ✓ Se presta la adecuada información a los usuarios sobre procedimientos de 2 y 3 nivel de complejidad. ✓ La responsable conoce la población y comunidad que acede a los servicios de la entidad, por medio de las bases de datos. ✓ Se realiza diligenciamiento de tres (3) indicadores de reporte mensual. ✓ Las evidencias que soportan la presente auditoria se encuentran en la oficina amiga del usuario y la el drive de la entidad. 	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recomienda publicar en la página web el manual de oficina amiga del usuario. 	

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

 HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA <small>Independencia por la salud</small>	INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO	FECHA	Elaboración: Agosto 2017
	CODIGO: GEC – CI – F – 7		Aprobación: Agosto 2017
	VER. 2		Actualización: Septiembre 2019

- ✓ Identificar y realizar seguimiento a la matriz de riesgos para la vigencia 2023.
- ✓ Identificar el plan operativo anual, matriz de comunicación y caracterización del área vigencia 2023.
- ✓ Se recomienda de las asesorías que se brindan a los usuarios diligenciar la lista de registro, para soportar la actividad realizada.
- ✓ Continuar dando respuestas de pqrsl en los términos establecidos por la ley, dejando registro y evidencia.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



oficina amiga del usuario

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Informe de auditoría conforme con recomendaciones en el proceso oficina amiga del usuario con fortalezas y oportunidades de mejora evidenciadas en documentos presentados por la responsable del proceso, se envía el informe al correo institucional para su conocimiento y fines pertinentes.

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME DE
AUDITORIA

28/04/2023

FIRMAS DE LOS AUDITORES

FIRMA DEL AUDITADO


VIVI SOTO RAMIREZ
Asesor de Control Interno


SERGIO MAURICIO RAMIREZ
RAMIREZ
Coordinador de Control Interno


NOMBRE: ANGIE TIRADO
Cargo: Responsable de la Oficina
Amiga del Usuario.