
	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 Nº: 01
REPRESENTANTE: Angie Tirado	FECHA AUDITORIA: 27/02/2024
TIPO DE AUDITORIA: Interna programada	LUGAR AUDITORIA: Oficina control interno
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
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 consolidado de PQRSF de manera mensual y se envía por correo institucional a todos los líderes de procesos de la ESE HLP. ✓ Las PQRSF son contestadas en el término de 8 días, por medio de correo electrónico y comunicación telefónica. ✓ 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 en el drive de la entidad. 	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recomienda realizar continuamente educación al usuario y su familia, en las capacitaciones y charlas por la líder de la oficina amiga del usuario. ✓ Se recomienda realizar continuamente capacitaciones y charlas en los deberes y 	

	INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO	FECHA	Elaboración: Agosto 2017
	CODIGO: GEC – CI – F – 7		Aprobación: Agosto 2017
	VER. 2		Actualización: Septiembre 2019

- ✓ derechos de los usuarios con el apoyo de la oficina Amiga del Usuario
- ✓ Soportar la evidencia de las charlas que se dan a los usuarios en los diferentes servicios de la ESE HLP.
- ✓ Estandarizar el formato cargado en el drive, donde se diligencia cada una de las PQRSF vigencia 2024.
- ✓ Identificar y realizar seguimiento a la matriz de riesgos para la vigencia 2023.
- ✓ Se recomienda en la respuesta al usuario de la PQRSF mencionar que la respuesta se está brindando vía comunicación de teléfono móvil y/o correo personal.
- ✓ Identificar el plan operativo anual, matriz de comunicación y caracterización del área vigencia 2024.
- ✓ Continuar dando respuestas de pqrsf en los términos establecidos por la ley, dejando registro y evidencia.
- ✓ La oficina de control interno ha evidenciado filas de personas fuera de la entidad en horas de la mañana y medio día al solicitar un digiturno para la atención, se recomienda implementar una estrategia para que se pueda prestar una atención humanizada

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Informe de auditoría interna conforme con recomendaciones para ser tenidas en cuenta en el proceso oficina amiga del usuario con el apoyo de mejoramiento continuo. El presente documento se envía al correo institucional para su conocimiento y fines pertinentes.

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME DE AUDITORIA

29/02/2024

FIRMAS DE LOS AUDITORES



VIVI SOTO RAMIREZ
Asesor de Control Interno



SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ
Coordinador de Control Interno