
	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: 27/04/2022
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 se encuentran actualizados, con apoyo de calidad, pero no publicados en la intranet. ✓ El proceso cuenta con matriz de riesgo identificada de la vigencia 2022. ✓ Se realiza capacitaciones semanales en los diferentes servicios anexa lista de asistencia diligenciada. ✓ 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 y se evidencia el soporte. ✓ El buzón de sugerencias se da apertura cada 8 días, con el acompañamiento de la oficina de control interno. ✓ La encuesta de satisfacción se realiza de manera telefónica y presencial a los usuarios atendidos en la ESE HLP. ✓ 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, se registra en una lista de orientación la evidencia. ✓ La responsable conoce la población y comunidad que acede a los servicios de la entidad, por medio de las bases de datos. ✓ Los indicadores se presentan al día, a la fecha de la auditoria interna. ✓ Las evidencias reposan en la oficina amiga del usuario. 	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el plan operativo anual, matriz de comunicación y caracterización del área, con el apoyo de calidad, 2022 ✓ Continuar con las respuestas de pqrsf en los términos establecidos por la ley, dejando registro y evidencias, 2022 	
EVIDENCIA FOTOGRAFICA	

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



Auditoria interna oficina amiga del usuario

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Auditoria 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 al correo institucional para su conocimiento y fines pertinentes.

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME DE AUDITORIA 27/04/2022

FIRMAS DE LOS AUDITORES

FIRMA DEL AUDITADO

 VIVIAN 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.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------