

Auditoria N.º

Fecha de la Auditoria: 30/11/2022

Apertura de la Auditoria				Cierre de la Auditoria							
Día	30	Mes	11	Año	2022	Día	30	Mes	11	Año	2022

LIDER DE PROCESO Y/O PROCESO, PROYECTO: SIAU - CENTRO DE SALUD DE PUERTO JORDAN

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la misión del SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU.

2. ALCANCE

Evaluar cumplimiento de Manual de gestión y atención al Usuario –SIAU y Procedimiento para trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD-F. La auditoría está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad de los procesos del área.

3. CRITERIOS

- Manual de gestión y atención al Usuario –SIAU
- Procedimiento para trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD-F
- Manual de atención preferencial

4. AUDITADO (S)

Diana Mayerly Granados Parada
Apoyo SIAU – Centro de Salud de Puerto Jordán

5. EQUIPO AUDITOR

Sonia Jiseth González Villamizar Profesional de Apoyo a Control Interno

6. INFORME DE VERIFICACION (RESUMEN EJECUTIVO)

Se desarrolla el proceso con el levantamiento de información mediante entrevista, aplicación de lista de chequeo, verificación y revisión de los criterios, a fin de mejorar los aspectos que nos permitan la mejora continua de los procesos o que afectan el normal desarrollo a los mismos.

Así mismo se apoyó el proceso de SIAU en cuanto a la relevancia de presentación oportuna de los informes mensuales con todos los soportes requeridos.

El proceso cuenta con el siguiente personal asignado:
Responsable: Diana Mayerly Granados Parada

Auxiliar de enfermería – Apoyo SIAU
Antigüedad en el cargo: Tres (3) años.
Tipo vinculación: Contrato de prestación de servicios profesionales
Función general: Apoyo SIAU - Auxiliar de enfermería

Se procede a conocer el estado de apropiación del Manual de gestión y atención al Usuario –SIAU, el Procedimiento para trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD-F y el manual de atención preferencial por parte del responsable del área, lo cual se evidenció buen conocimiento y manejo de los mismos.

El Manual de Gestión y Atención al Usuario – se encuentra en proceso de actualización, se sugiere terminar ajustes para su socialización.

Se verifica informe mensual del mes de octubre del 2022, presentado a Coordinador SIAU, sede administrativa, el cual debe contener los siguientes soportes:

- Acta de reunión de Asociación de Usuarios. El centro de Salud de Puerto Jordán no cuenta con asociación de usuarios.
- Acta de comité de Ética Hospitalaria, No se envió acta del comité.
- Acta de reunión de atención al usuario, se encuentra al día con fecha del 05-11-2022
- Actas de apertura de buzón, 4 mensuales respectivamente, al día. Se realiza apertura de buzones los días viernes de cada semana. Para el mes de octubre fueron 7-14-21-28, se observa un error de digitación en la tercera acta ya que repite la fecha del 14 y no se observa la fecha del 21
- Capacitación deberes y derechos de los usuarios. En el mes de octubre se capacitaron 45 usuarios
- Consolidado de PQRSF, para el mes de octubre se encuentra al día.
- Tabulación de satisfacción del usuario, se encuentra al día
- Matriz reporte mensual SIAU, se encuentra la omisión del reporte de la PQRS recibida en el mes de octubre 2022
- Modelo plan de mejoramiento del mes de octubre se encuentra al día
- Registro fotográfico de capacitaciones funcionarios del mes se encuentra, al día
- Registro fotográfico de apertura de buzones, al día.
- Registro fotográfico capacitaciones usuarios.
- Socialización a funcionarios sobre manual de usuarios, procedimiento de PQRS y política de humanización.

Se verifica fechas de envíos de informes a Coordinador SIAU sede Administrativa: Informe mes de Octubre: enviado el 16 de noviembre, 6 días después de la fecha establecida por sede administrativa.

7. FORTALEZAS

- Se da cumplimiento al tiempo de meta de respuesta a las PQRSDF ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de radicación, según el Manual de gestión y atención al usuario, que hay actualmente.
- Apropiación de los manuales y procedimientos pertenecientes a SIAU
- Cuenta con disposición en la auditoria, facilitando la información requerida

8. ASPECTOS POR MEJORAR/ RECOMENDACIONES

1. Actas de apertura de buzón, 4 mensuales respectivamente, al día. Se realiza apertura de buzones los días viernes de cada semana. Para el mes de octubre fueron 7-14-21-28, se observa un error de digitación en la tercera acta ya que repite la fecha del 14 y no se observa la fecha del 21 oct 2022.
2. Matriz reporte mensual SIAU, se encuentra la omisión del reporte de la PQRS recibida en el mes de octubre 2022
3. Informe mes de octubre 2022: enviado el 16 de noviembre, 6 días después de la fecha establecida por sede administrativa.
4. Dentro del Programa de Humanización se establece que el personal que cumplan con la humanización en la Red Hospitalaria de la ESE y realice su trabajo de una manera adecuada y satisfactoria, serán acreedores a la exaltación dentro del cuadro de honor de humanización. Se recomienda continuar dando cumplimiento a este importante punto y recordar constantemente a todo el personal el buen trato y servicio a los usuarios.
5. Se recomienda mayor acompañamiento a los puntos de atención al usuario, para reducir quejas anteriores referentes a la no contestación de teléfonos y/o whatsapp de asignación de citas a usuarios.

9. INCONFORMIDADES Y/O HALLAZGOS

No.	Descripción	Requisito Normativo y/o de proceso
1	Fortalecer los espacios de Asociación de Usuarios, a través de invitaciones a integrarse a este comité, dando cumplimiento al manual de SIAU es requerimiento.	Manual de Gestión y Atención al Usuario –SIAU. Numeral 6.4.
2	Se observa error de digitación en la tercera acta de apertura de buzones, ya que repite la fecha del 14 oct y no se observa la fecha del 21 oct 2022.	
3	Matriz reporte mensual SIAU, se encuentra la omisión del reporte de la PQR recibida en el mes de octubre 2022	
4	No se observa acta de comité de ética hospitalaria	
5	Informe mensual de octubre 2022, enviado el 16 de noviembre 2022, cuando debe ser enviado los primeros 10 del mes siguiente para su consolidación por parte de SIAU sede administrativa. Se sugiere cumplimiento en este envío a sede administrativa.	

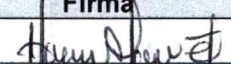
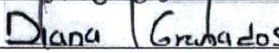
10. OBSERVACIONES

La auditoría se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y, a la vez, se cumplió con el objetivo y alcance programado gracias a la disposición de responsable de proceso, que reciben la auditoria con proyección de mejorar su subproceso.

Se debe establecer un plan de mejoramiento, para el proceso, que establezca acciones que incluyan las recomendaciones y hallazgos de la auditoria. En cierre de auditoria se concertó con el líder del proceso y debe allegar el plan de mejora a través del correo electrónico institucional, a más tardar en 10 días hábiles, una vez firmado el presente informe.

Para constancia se acepta y se firma, informe final de auditoría, a los 19 días del mes de diciembre del año 2022

APROBACIÓN DEL INFORME DE UDITORÍA

Nombre Completo	Cargo	Firma
Harold Andrés Mauro Cisneros	Coordinador SIAU- Sede Administrativa	
Diana Mayerly Granados Parada	Apoyo SIAU – Centro de Salud de Puerto Jordán	
Sonia Jiseth González Villamizar	Apoyo profesional a control interno	
María Amparo Vanegas Molano	Asesora Control Interno	