**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**ESE VIDASINU**

**PROCESO AUDITADO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU**

**Montería, diciembre de 2018**

1. **DEFINICIÓN DEL MARCO GENERAL DEL INFORME**
2. **Objetivos de la Auditoria**

Verificar dentro del proceso de atención al ciudadano, los procedimientos de trámite y gestión a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de usuarios externos, mecanismos de escucha y satisfacción de los usuarios y participación social a través de alianzas de usuarios

1. **Elementos de Control Interno Auditados**

**1.2.1. Planes, programas y proyectos.** Este elemento considera la planeación como un proceso dinámico y sistemático que le permite a las entidades públicas proyectarse a largo, mediano y corto plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, que le sirvan para cumplir con su misión, visión y objetivos institucionales.

**1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.** Mediante el control ejercido a través de la puesta en marcha de este elemento, las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios.

**1.2.5 Políticas de Operación** Este elemento es fundamental para el direccionamiento dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo y de otros procesos previamente establecidos por la entidad.

**3. Eje Transversal Información y Comunicación** La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

A través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios. Para obtener los beneficios proporcionados por la Información y la Comunicación, es necesario conocer las necesidades de la ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad, identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización.

1. **Identificación del Cliente de la Auditoria**

Sistema de Información y Atención al Usuario de la ESE Vidasinú.

1. **Identificación del Auditado y demás Personas que Colaboran**

Martha Esmeralda Ojeda Rincón

1. **Identificación del Equipo de Auditoria**

* John Jairo Urieta Montes, Auditor Control Interno.

1. **Fechas y Lugares en que se realizó la auditoria**

Oficina de SIAU.

Fecha de Inicio: 09 de noviembre de 2018.

Fecha de finalización: 09 de diciembre de 2018.

1. **Documentación Verificada**

* Informes Trimestrales de PQRS
* Manual de atención al usuario
* Informes de satisfacción del usuario
* Actas de actualización de alianzas de usuario
* Formato de registro de capacitación en deberes y derechos
* Listado de funcionarios adscritos donde se especifique:
* Nombre
* Profesión
* Lugar de trabajo
* Actas de aperturas de buzón
* Cronograma de apertura de buzón
* Formato PQRS
* Registros de capacitación

**EVALUACIÓN**

* En la ESEVIDASINU existe según lo establece artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, para lo cual la entidad cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) quien viene cumpliendo con sus funciones en el sentido de dar orientación y atender quejas personalizada, apertura de buzones con levantamiento de sus respectivas actas, dando solución a las quejas entre cinco y ocho días, charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferente servicios que presta la ESE en su red de servicios.
* La entidad tiene disponible en cada unidad funcional de la zona urbana un buzón de quejas, reclamos y sugerencias en el que el usuario puede encontrar un formato para diligenciar sus reclamos y/o sugerencias para depositarlo en dicho buzón.
* Se evidencia que en algunas unidades funcionales de la zona rural no existe el buzón de sugerencias, por lo cual no se está ejecutando en procedimiento de una manera adecuada
* La entidad cuenta con una página web, en la cual se evidencia un link donde el usuario puede tramitar sus quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y felicitaciones.
* Cuando la queja se recibe vía telefónica, el funcionario del área que la recibe se encarga de diligenciar el formato adjuntando los datos del usuario.
* Las quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones son retiradas semanalmente del buzón de sugerencias para ser analizados y darle trámite para su respectiva solución.
* Se evidencia que existe por parte de la oficina de atención al usuario un cronograma de apertura de buzón de sugerencia, el cual está proyectado hasta el mes de diciembre de 2018
* Se evidencia que la oficina de atención al usuario cita a reunión de apertura de buzón de sugerencia a la alianza de usuarios solamente vía telefónica, por lo cual no existen oficios de citación a los miembros de las alianzas.
* Se desarrolla una reunión para apertura de buzón de sugerencias, donde se llama a lista a la alianza de usuarios y si algún miembro no se encuentra presente, se invita a un usuario de la sala de espera. Se da apertura al buzón de sugerencias y se cuentan los formatos que ahí se encuentran.
* Se verifica que los formatos encontrados en el buzón estén bien diligenciados, ya que estos deben tener nombres y apellidos de quien presenta la PQR, numero de identificación, fecha de la atención, dirección de notificación y motivo de la PQR. Se clasifican los formatos según corresponda
* Se evidencia que existen actas de aperturas de buzón de sugerencias, las cuales están firmadas por todos los actores que participaron de la reunión.
* Una vez firmada el acta, los formatos son enviados a la oficina de atención al usuario para darle el respectivo tramite
* Se evidencia que la coordinación de atención al usuario indaga sobre los casos que generan las PQR, con el área involucrada de acuerdo a los servicios objeto de estudio. Según la información que se obtenga se reportan los trámites realizados o los descargos que corresponden a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa, en un término de cinco días a partir de la fecha de radicación del oficio
* Se evidencia que la coordinadora de atención al usuario proyecta a las PQR, con fundamento en la información remitida, donde se realizó la investigación correspondiente.
* Se evidencia la notificación a los usuarios las respuestas a las PQR presentadas, mediante oficio en un periodo de quince días hábiles contados desde la fecha de apertura del buzón de sugerencias. Las respuestas se envían a través de correspondencia.
* Se evidencia informe trimestral de PQR presentadas y contestadas, el cual es enviado a las Áreas de subdirección científica y calidad para la socialización en los respectivos comités. También se reportan trimestralmente a control interno.
* Se evidencia encuestas de satisfacción, las cuales hacen parte del manual de procesos y procedimientos del área. Las realizaciones de las encuestas están a cargo de un grupo de profesionales y auxiliares que se encuentran distribuidas en la red de servicios de la ESE.
* Se evidencia que se realiza con los usuarios la divulgación de sus derechos y deberes, que existe material educativo en las distintas sedes (afiches, folletos) y un pendón grande ubicado en la oficina de atención al usuario.
* Las Alianzas de Usuarios se encuentran activas y se les brinda espacios de capacitación para el Desarrollo de sus funciones.
* Se evidencian actas de conformación de alianzas de usuarios en cada una de las unidades funcionales, en donde se especifica el rango de cada miembro, donde existe un presidente, un vicepresidente, un secretario, un fiscal, un tesorero y uno o más vocales. La elección de estos integrantes de la alianza de usuarios es escogida por la comunidad, y luego se les entrega manual de alianza de usuarios, estatutos y funciones de la alianza

1. **RECOMENDACIONES**

En términos generales se recomienda gestionar ante la alta dirección para que existan los buzones de sugerencia en cada una de las unidades funcionales de la Ese Vidasinu en la zona rural, para que se pueda desarrollar de manera adecuada el proceso y pueda ir acorde con el manual de procesos y procedimientos de la entidad y así poder lograr una gestión segura y confiable

1. **Adopción de controles propios**

Establecer un procedimiento estandarizado para el manejo de las PQR en las unidades funcionales de la zona rural.

**JOHN JAIRO URIETA MONTES**

**Auditor**