

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA

SISTEMA DE GESTION INTEGRAL MECI1000:2005 – NTC GP1000:2009		
INFORME DE AUDITORIA		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: DETERMINAR EL NIVEL DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, MODELO ESTANDAR DE COTNROL INTERNO Y RESOLUCION 2003 DE 2014, DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica al proceso Gestión atención al cliente y comunicaciones (Trabajo Social)		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Revisión de los requisitos de las Normas NTCGP1000:2009 Gestión de la calidad para el sector público, MECI 1000:2005 – Resolución 2003 de 2014.		
EQUIPO AUDITOR: ADRIANA SANCHEZ		
FECHA DE AUDITORIA: Septiembre 07 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES Requisitos NTCGP1000:2009- MECI 1000:2014	Fortalezas 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El proceso atención al usuario y subproceso de trabajo social, conocen la Misión, Visión, valores, principios corporativos. El proceso de atención usuario y trabajo social cuentan con mapa de riesgos en el cual se realizó la identificación, análisis y valoración de los riesgos que podrían presentarse en el desarrollo de las actividades del proceso.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	Se indago al personal de call center sobre el conocimiento de la estructura organizacional, mapa de riesgos, políticas de operación, la nueva política del riesgo, evidenciándose que desconocen algunos de los conceptos y herramientas; se recomienda establecer cronograma de capacitaciones. Se evidencio en el subproceso de trabajo social que el personal no conoce la estructura organizacional, las políticas de operación, la nueva política del riesgo. Requiere capacitación. En cuanto al cumplimiento del mapa de riesgos, El proceso de atención al usuario obtuvo un 25% de cumplimiento deficiente, en atención que de 20 acciones de control, 05 fueron efectivas. El subproceso de trabajo social obtuvo una calificación del 28.57% en la gestión del riesgo, atendiendo que de 07 acciones de control, solo gestiono 02. se sugiere revisar las acciones con el

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		fin de lograr la efectividad de los mismos.
	Fortalezas 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación 4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	El proceso de atención al usuario y trabajo social cuentan con procedimientos y registros codificación vigente; así mismo se evidenciaron los listados maestros de documentos y registros. Por parte del proceso de atención al usuario se actualizo la encuesta de satisfacción. La documentación del proceso de atención al usuario-trabajo social son de fácil acceso.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación/4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	El proceso de atención al usuario tiene pendiente por actualizar la siguiente documentación: 1. procedimiento para la medición de la 2. satisfacción de los usuarios - Muestra poblacional. 3. Revisión de los derechos y deberes Aun se evidencia que el subproceso de trabajo social no tiene documentadas todas las actividades, se requiere definir todas las actividades y documentarlas. Registro matriz atención del usuario aplicado por trabajo social no ha sido aprobado en calidad.
	Fortalezas 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	El proceso de atención al cliente y trabajo social conocen la política de calidad. El proceso atención al cliente y trabajo social, conocen del aporte que realiza el grupo de apoyo al cumplimiento de un (1) objetivo de calidad: "brindar a los usuarios un servicio cálido, seguro, oportuno, pertinente y continuo a un costo racional, a través de la medición de las encuestas de satisfacción aplicados en algunos servicios.
	Fortaleza 5.5.3 comunicación interna/ Eje de información y comunicación	La entidad cuenta en su página web con link para el reporte de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios. Así mismo se tiene disponible un link para solicitud de citas especializadas. En el mes de mayo se realizó rendición de cuentas a cargo de la dirección.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		Se tienen publicados en las carteleras y pagina web los derechos y deberes de los usuarios. El proceso de atención al usuario y trabajo social archivan la documentación de acuerdo a la TRD del proceso.
	Aspecto por mejorar 5.5.3 comunicación interna/ Eje de información y comunicación	Se recomienda a los profesionales responsables del proceso de atención al usuario y trabajo social incentivar y divulgar la TOMA DE CONCIENCIA a través de capacitaciones. No se cuenta con comunicadora social. Se deben actualizar las carteleras semanalmente con información de todos los procesos y avances logrados por la entidad. Los buzones de sugerencias se encuentran en mal estado, en algunas áreas asistenciales no hay buzón. El buzón cliente interno no cuenta con señalización y falta mayor divulgación. Los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario por proceso, no se publican en las carteleras y pagina web. Se debe dar mayor aprovechamiento al altavoz en el cual se puede transmitir notas informativas y educativas a los usuarios y trabajadores. Implementar estrategias e utilización de las herramientas visuales “televisores”, para transmitir videos alusivos a la prestación del servicio y demás notas de interés. La página web de la entidad, debe ser actualizada continuamente y alimentar los links que se encuentran sin información. En los protectores de pantalla de los computadores se pueden divulgar aspectos sobre la plataforma estratégica y demás información de interés. Se evidencio que en algunas ocasiones no ha participado el veedor o representante de los usuarios para la apertura a los buzones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	Fortalezas 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación/módulo de planeación y direccionamiento estratégico	El subproceso de gestión atención al cliente y comunicaciones cuenta con el siguiente personal: 01 líder del proceso atención usuario 02 trabajadores social 01 Auxiliar administrativo, planta –trabajo social 02 Auxiliares administrativo de contrato -call center 02 Auxiliares de planta- call center y usuario estrella 01 Auxiliar de atención al usuario, contrato-consulta externa 01 técnico administrativo, contrato- apoyo trabajo social y atención al usuario.
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	Se evidencio en el área de call center las sillas en mal estado. Se evidencia mal postura ergonómica en las auxiliares del call center, en la contestación del teléfono y al mismo tiempo buscar la información del usuario en el computador. Se recomienda gestionar la adquisición de diademas telefónicas. El subproceso de trabajo social presenta factores que afectan el ambiente laboral: humedad, ruido, goteras, filtración de agua.
	Aspecto por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	El proceso de atención al cliente y comunicaciones cuentan con las diferentes herramientas para asegurar la prestación de los servicios ofertados por la entidad. Se cuenta con una programación en la asignación de citas especializadas, se tiene la priorización del usuario estrella, se brinda acompañamiento a los usuarios que desconocen cualquier trámite dentro de la entidad, y se gestionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncia recibidas por los usuarios en la prestación de los servicios. Por otra parte se recibe asesoría y ayuda por parte de los trabajadores sociales en los trámites inherentes a la prestación de los servicios.
	fortalezas 7.2.3 comunicación con el cliente	Se realiza socialización de los derechos y deberes de los usuarios. Se realiza por parte de trabajo social acompañamiento a los usuarios hospitalizados y los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		familiares. Se han contestado todas las PQRD y derechos de petición solicitado por los usuarios. En la ventanilla de atención al usuario de consulta externa se brinda orientación a los usuarios y revisión de la documentación antes de facturar.
	Aspecto por mejorar 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico	El proceso de atención al usuario y comunicaciones cuenta con plan operativo anual, sin embargo esta herramienta, aún no ha sido consolidada y aprobada por planeación. Así mismo no se ha realizado seguimiento del primer semestre. No se evidenciaron soportes de las adherencias o evaluaciones realizadas al personal, sobre las actividades o funciones propias del cargo, no se está cumpliendo con este indicador el proceso de atención usuario y trabajo social. No se evidencio cronograma de mantenimiento ni soportes de los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo, de los procesos de atención al usuario y trabajo social. No se evidenciaron las hojas de vida de los equipos de cómputo del proceso atención al usuario y trabajo social. El subproceso de trabajo social en el área de consulta externa no cuenta con un espacio apropiado y privado para la atención a los pacientes, así mismo, no cuenta con computador ni impresora. De la misma manera, el área de trabajo social de urgencias no cuenta con infraestructura apropiada para la prestación del servicio, y el computador presenta fallas continuamente. No se evidencio inventario actualizado del proceso de atención al usuario y trabajo social.
	fortalezas 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento	El software de Dinámica gerencial provee la información requerida por el proceso de atención al usuario y trabajo social.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	Estratégico	
	Aspecto por mejorar 8.1 satisfacción del cliente	La entidad tiene establecida la aplicación de 200 encuestas mensuales, sin embargo durante el primer semestre no se dio cumplimiento a la totalidad de las encuestas por falta de recurso humano. Así mismo, se realizó una modificación a la cantidad de encuestas que se aplicaba en los servicios, de 400 se redujeron a 200 por mes, aunado a ello no se evidencio documento que soportara el estudio poblacional para la disminución de las encuestas. Se recomienda soportar estudio estadístico en el cual se redujo la cantidad de encuestas.
	Aspecto por mejorar 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	Es importante que los procesos realicen la medición y análisis del desempeño y la eficacia de las actividades planificadas, por tal razón es preocupante que no se esté cumpliendo a cabalidad con la medición de los indicadores establecidos en cada uno de los procesos. El proceso de atención al usuario reporto parcialmente los indicadores de gestión de enero hasta julio, durante este periodo no reporto (02) indicadores: “socialización de los documentos del proceso”, y “Adherencia a los documentos o procedimientos”. El subproceso de trabajo social no reporto durante el primer semestre los indicadores de gestión.
	Fortalezas 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	Al proceso de atención al usuario no le generaron No conformidades. Al proceso de trabajo social le generaron 02 No conformidades por parte del subproceso de Auditoria Medica. Está en proceso de contestación.
	Aspecto por mejorar 8.4 Análisis de datos/ Control de gestión	Se evidencio en el análisis de datos que el proceso de atención al usuario y trabajo social, no están diligenciado completamente los campos en la recolección de datos, ni están realizando el análisis al cumplimiento de cada indicador.
	Fortalezas 8.5.1 mejora continua/ 8.5.2 Acción correctiva	El subproceso de trabajo social obtuvo un cumplimiento promedio anual del 13.6%, vigencia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	/8.5.3 Acción preventiva	2015, en la gestión del plan de mejoramiento. Se recomienda a trabajo social gestionar el cierre de estas acciones. Proceso atención al usuario obtuvo cumplimiento promedio anual del 57% vigencia 2015. El proceso de gestión atención usuario y trabajo social no realizaron capacitaciones por autocontrol al personal del proceso.
	Aspectos por mejorar 8.5.1 mejora continua/ 8.5.2 Acción correctiva /8.5.3 Acción preventiva	El proceso de atención al usuario y su grupo de trabajo no recibieron capacitación de reinducción en los temas referentes a la plataforma estratégica, actualización de las políticas institucionales, y el modelos estándar de control interno –MECI, por parte del profesional responsable. El subproceso de trabajo social durante el primer semestre no recibió capacitación de reinducción por parte de los responsables de MECI, Gestión de calidad, Atención al usuario, en temas inherentes al proceso. Solicitar capacitación para el grupo de trabajo.

SUGERENCIAS:

- Se recomienda al proceso Atención al usuario y trabajo social propiciar la TOMA DE CONCIENCIA, en fortalecer y contribuir en el mejoramiento de los sistemas integrados de gestión, y el desempeño del proceso.
- Se recomienda al subproceso de gestión al cliente gestionar ante la dirección las necesidades prioritarias de las especialidades con alta demanda, mediante datos estadísticos.
- El proceso atención al usuario y trabajo social, debe mejorar el análisis de datos y acciones de mejora, de acuerdo a los resultados de los indicadores.
- Se sugiere medir la competencia de las personas que apoyan al proceso a través de adherencias o evaluaciones de las actividades diarias realizadas en el proceso.
- Se hace necesario que las quejas más reiterativas presentadas a la entidad sean tratadas en comité integrado de gestión, con el fin de darles un tratamiento más eficaz.
- El proceso debe aportar continuamente a la mejora de los sistemas integrados de gestión, autoevaluarse y mejorar la eficacia del proceso a través de la medición del proceso y la gestión de las acciones efectivas.
- Aunque no se realizó auditoria al subproceso de comunicaciones, atendiendo que no se contaba con profesional para este cargo, se recomienda estudiar la posibilidad de contratar dicha profesional con el propósito de avanzar en la actualización del plan de comunicaciones, ejecución del mismo, y apersonarse de la comunicación interna y externa de la entidad., así como de todas las actividades inherentes al subproceso.

FORTALEZA

- Receptividad y disposición durante el ejercicio de auditoría por parte del grupo de trabajo de cada uno de los subprocesos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

- El proceso de atención al usuario y trabajo social cuentan con personal competente y humano.
- El personal de apoyo del proceso atención al usuario y trabajo social conocen claramente las funciones y objetivo del proceso.

ELABORO: ADRIANA SANCHEZ
Auditora MECI-Calidad

APROBO: Dr. RAUL GARCIA LOYO
Director

COPIA CONTROLADA