INFORME DE AUDITORÍA AL SIAU

FECHA: julio 26 de 2023

LUGAR: Oficina del SIAU

PERIODO A AUDITAR: enero a junio 30 de 2023

PARTICIPANTES: Yeny Andrea Misas López– líder del SIAU
Eliana Jaramillo Martínez – Asesora de Control Interno

OBJETIVO: Verificar el estado de cumplimiento de requisitos generales y normativos para la oficina de atención al usuario, con el fin de orientar la definición de oportunidades de mejora para el proceso, en procura de una mejor atención al usuario.

ALCANCE: La auditoría abarca la verificación del cumplimiento requisitos en la gestión de expresiones de los usuarios, medición de la satisfacción, espacios de participación comunitaria y planes de mejoramiento de la Oficina de Información y Atención al Usuario en el período de enero a junio 30 de 2023.

METODOLOGÍA:

Se aplicó instrumento o lista de verificación a utilizar.

Entre las técnicas de auditoría se utilizarán la observación, la revisión documental y la entrevista a funcionarios de la institución que se encuentren desarrollando el proceso.

Posterior a la realización de la auditoría se elabora el informe final de auditoría con los resultados encontrados como base del respectivo plan de mejoramiento.

HALLAZGOS:

Aspectos positivos:

- Se cuenta con funcionaria de lidera el servicio de información y de atención al usuario ubicada en la oficina de fácil acceso y ubicación al público.

- Para el periodo auditado la entidad cumplió con la oportunidad en la respuesta a las quejas reclamos o sugerencias de usuarios. Todos se respondieron forma escrita en menos de 15 días hábiles.

- Se publican las respuestas de las quejas anónimas presentadas por los usuarios difíciles de ubicar en cartelera institucional, y se deja registro fotográfico de esta actividad.

- Se tienen establecidos los formatos para el registro de las expresiones de los usuarios, en los buzones ubicados estratégicamente.

- Se están realizando diferentes actividades para la socialización de deberes y derechos a los usuarios, a través de publicación en cartelera institucional, entrega de volantes y charlas radiales.

- Se cuenta con indicadores que permitan la medición regular de los resultados del proceso de información y atención al usuario.

- El porcentaje de satisfacción estándar alcanzado para el periodo evaluado fue del 93% cumpliendo con la meta establecida en el plan de acción para el año 2023 la cual está definida en un 90% de satisfacción global del usuario.

- Se cuenta con los recursos necesarios para brindar una adecuada atención al usuario los cuales son: teléfono para realizar llamadas a larga distancia, escáner, internet, equipo de computo con herramientas de office, funcionario capacitado.

- Se cuenta con un cronograma de apertura de buzón de sugerencias, la última apertura se realizó el día 24 de julio del 2023.

- Se evidencia seguimiento al cumplimiento de tiempos en la respuesta a los derechos de petición presentados a la entidad.

Aspectos por mejorar:

- No se cuenta con procedimiento documentado para la apertura de buzón de sugerencias.

- No se tiene establecida la periodicidad de aplicación de las encuestas de satisfacción.

- Aunque se cuenta con instrumento de muestro para realizar las encuestas de satisfacción, a la fecha no se está aplicando el diseño metodológico.

- No se cuenta con planes de mejoramiento como resultados de la medición de la satisfacción y gestión de manifestaciones presentadas por parte de los usuarios para el periodo evaluado.

- No se realiza plan de mejoramiento derivado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

CONCLUSION:

Se obtiene un resultado del 90% en cumplimiento de los criterios auditados, se tienen oportunidades de mejora para fortalecer el proceso y se dé un cumplimiento satisfactorio en cada uno de los criterios de cumplimiento para el próximo seguimiento de verificación.

RECOMENDACIONES:

- Continuar con la realización del seguimiento al cumplimiento de tiempos en la respuesta a los derechos de petición presentados a la entidad.

- Establecer la periodicidad de aplicación de las encuestas de satisfacción que se realizan a los diferentes servicios en la institución.

- Aplicar el instrumento de muestreo que se implementó para medir la satisfacción de los usuarios.

- Documentar planes de mejoramiento (cuando sea necesario) como resultado de la medición de la satisfacción y gestión de expresiones de los usuarios para el primer semestre del año 2023. En caso de que no se requiera, dejar la observación en el informe de encuestas de satisfacción que no se requiere la formulación del plan de mejoramiento.

- Realizar seguimiento cuando se requiera a los planes de mejoramiento formulados con base en los resultados de encuestas de satisfacción y/o manifestaciones presentadas por los usuarios.

- Socializar los informes de resultados de satisfacción con los responsables de los procesos, solicitando los planes de mejoramiento necesarios de acuerdo con los resultados.

- Desde la oficina de atención al usuario se debe liderar, entre otras acciones: publicación permanente de horarios, difusión de derechos y deberes con diferentes estrategias, promoción de las expresiones escritas como medio de mejoramiento continuo, gestión de respuesta de expresiones, medición de la satisfacción y socialización de resultados.

Atentamente,

Eliana Jaramillo M.

ELIANA JARAMILLO MARTINEZ
Asesora de Control Interno