

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 05/2021
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO - PACIENTES

INFORME EJECUTIVO

Objeto

Evaluar la gestión del organismo en la operatoria y organización para brindar atención al público-paciente en la temática de trasplante y donación de órganos, tejidos y células, dando respuesta a sus inquietudes y demandas durante el 2020.

Alcance

Se analizaron y evaluaron los medios y vías de comunicación implementados por el área social de Atención a Pacientes, y el funcionamiento del Consejo Asesor de Pacientes en el marco del aislamiento preventivo, social y obligatorio de los ciudadanos en virtud de la pandemia COVID-19.

El examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, y los lineamientos fijados en el "Manual de Control Interno Gubernamental" aprobado por Resolución SIGEN N° 03/2011.

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo entre los meses de abril y junio del corriente año. El periodo auditado corresponde al ejercicio 2020.

Dadas las particulares circunstancias de la situación acaecida en virtud de la pandemia Covid19, con el consecuente aislamiento y posterior distanciamiento social, preventivo y obligatorio que ha debido instrumentarse, el alcance de este proyecto fue adaptado en función de efectuar trabajo a distancia o remoto y minimizando la presencia en los lugares de trabajo.

No se encontraron limitaciones al alcance en el presente informe de auditoría.

Observaciones

Observación N° 1: El área social Atención al Público – CAP, no efectúa agendas de actividades, ni las correspondientes Actas de Reunión, así como tampoco ningún registro de las decisiones tomadas por el CAP.

Impacto: Bajo

Recomendación: A través del área social, implementar el registro de las reuniones y actividades realizadas por el CAP.

Conclusiones

Sobre la base de la tarea realizada, detallada en el punto 2.2 y, con el alcance descrito en el punto 1.2, se concluye que la Dirección de Relaciones Institucionales y Comunicación, a través del Área de Atención al Paciente, en cuanto a la operatoria y organización para brindar atención al público-paciente en la temática de trasplante y donación de órganos, tejidos y células, dando respuesta a sus inquietudes y demandas, el mismo resulta satisfactorio con salvedades, las cuales se encuentran consignadas en el punto 2.4.

Tal como se mencionó en el IA N° 04/2019, se recomienda la implementación de un sistema de registro que permita realizar un seguimiento y monitoreo del tratamiento de las consultas y/o reclamos con el fin de poder medir la eficacia, la eficiencia y por lo tanto efectividad de la comunicación del Instituto.

De la misma manera, como herramienta de seguimiento y control de las actividades realizadas por el CAP, es necesario documentar las temáticas tratadas y los acuerdos establecidos en las reuniones mediante sus correspondientes actas, como así también efectuar una minuta de las capacitaciones efectuadas.

CABA, 30 de junio de 2021.