**N-6**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Verificar la calidad y cumplimiento de los servicios públicos**

| **N°** | **Servicio** | **Fecha Revisada** | **Responsable/Área** | **Cumplimiento** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ventanilla Única de Trámites | 02/06/20XX | Ventanilla Central | Parcial | El tiempo de espera promedio fue de 20 min. Falta información sobre requisitos en la cartelera. |
| 2 | Recolección de Residuos Domiciliarios | 15/07/20XX | Departamento de Limpieza | Sí | Se cumple la recolección y se registran incidencias. Tiempos de recolección adecuados. |
| 3 | Alumbrado Público | 22/07/20XX | Área de Infraestructura | No | 2 de 5 reportes tardaron más de 5 días. Falta registro de órdenes de servicio completadas. |
| 4 | Atención Médica Primaria (Centro de Salud) | 05/08/20XX | Dirección de Salud | Parcial | Se cumple con horarios; sin embargo, la disponibilidad de turnos es limitada por falta de personal. |
| 5 | Agua Potable | 20/08/20XX | Operadora de Agua | Sí | No se reportaron cortes imprevistos. Estudios recientes cumplen parámetros de potabilidad. |

### Hallazgos (Findings)

1. **Demora en la atención al ciudadano en Ventanilla Única**
   * Tiempo de espera promedio de 20 minutos (el límite establecido es de 15 minutos).
   * Efecto: Los ciudadanos experimentan mayor tiempo de espera, afectando la satisfacción.
   * Causa posible: Falta de personal en horas pico y baja automatización de procesos.
2. **Tiempos de respuesta sobrepasados en el servicio de Alumbrado Público**
   * 2 de 5 reportes tardaron más de 120 horas en ser atendidos (norma estipula máximo 72 horas).
   * Efecto: Inseguridad y descontento ciudadano en zonas sin iluminación adecuada.
   * Causa posible: Falta de un sistema de gestión de reportes o priorización ineficiente.
3. **Limitación en la disponibilidad de turnos en Atención Médica Primaria**
   * A pesar de cumplir horarios, la asignación de turnos no cubre la demanda en días de alta afluencia.
   * Efecto: Retrasos en la atención y posible saturación del servicio.
   * Causa posible: Falta de personal y recursos (médicos y enfermeros), así como procesos limitados de cita previa.

### Conclusiones

* La mayoría de los servicios públicos analizados **cumple parcialmente** con los estándares establecidos en las políticas internas.
* Se detectan **desviaciones** en los tiempos de espera y en la atención de incidencias críticas (alumbrado público).
* En general, la calidad de los servicios básicos como recolección de residuos y agua potable **es satisfactoria**; no obstante, se requieren **mejoras** en la atención ciudadana (tiempos, comunicación, registro de incidencias).

### Recomendaciones

1. **Optimizar el tiempo de espera en Ventanilla Única**
   * Implementar un sistema de turnos digitales y auto-servicio para reducir la fila presencial.
   * Reforzar el personal en horarios de mayor afluencia y/o automatizar ciertos trámites simples.
2. **Mejorar la gestión del servicio de Alumbrado Público**
   * Crear un sistema de seguimiento de reportes con alertas automáticas que identifiquen solicitudes pendientes.
   * Priorizar zonas de mayor riesgo e incluir indicadores de eficacia en la evaluación del personal técnico.
3. **Fortalecer la capacidad de atención Médica Primaria**
   * Contratar o redistribuir personal de salud en temporadas de mayor demanda.
   * Establecer un sistema de citas en línea o vía telefónica para evitar saturación en días pico.
4. **Monitorear la calidad del servicio regularmente**
   * Llevar encuestas de satisfacción ciudadana de manera mensual/trimestral.
   * Presentar resultados ante la alta dirección y la comunidad, fomentando la transparencia y la participación ciudadana.

### Evidencia Adjunta

* **Anexo 1**: Políticas de atención al ciudadano (versión vigente).
* **Anexo 2**: Registros y bitácoras de cada servicio revisado.
* **Anexo 3**: Informes de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios (si aplica).
* **Anexo 4**: Capturas del sistema de seguimiento de incidencias (alumbrado, recolección, etc.).
* **Anexo 5**: Entrevistas a los responsables de cada servicio.

### Firma

**Auditor Interno**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fecha**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_