

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MAGDA MERCEDES ARÉVALO ROJAS DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2022

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2022, y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones realizadas, me permito remitir el informe de auditoría de calidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual se comunica de igual forma a la Dirección de Gestión Corporativa.

Este informe fue presentado en reunión de cierre de auditoría en la cual no se recibieron observaciones por parte del proceso.

Se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía revisar la pertinencia en la formulación de las acciones de mejora necesarias, en relación con las oportunidades de mejora observadas.

Atentamente,

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO | OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página Número 1 de 1 – Documento Electrónico

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ABRIL 2022

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195





CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05



TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
7. FORTALEZAS.....	3
8. NO CONFORMIDADES.....	4
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	4
10. CONCLUSIONES	5

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha:	28 de abril de 2022
Lugar:	Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
Informe N°:	04
Cliente de la Auditoria:	Dirección de Gestión Corporativa
Líder Auditor:	Luz Dary Polanía Salazar
Equipo Auditor:	Zulma Yanet Gómez Perales

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Atención a la Ciudadanía

4. CRITERIOS

- ISO 9001:2015 – 4.2., 4.4., 5.3., 6.1.1., 6.1.2., 9.1. y 10.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:



Atención a la Ciudadanía

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistemas de Gestión de Calidad.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación y tuvieron buena disposición frente al equipo auditor.
2. Se brindó toda la colaboración por los integrantes del proceso auditado en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA



3. Se evidenció que los auditados muestran disposición frente a la mejora continua y las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades, lo cual se observa en la actualización y control de los documentos del proceso.
4. Se evidencia que las gestoras de calidad tienen una adecuada apropiación del conocimiento frente al procedimiento auditado, el Sistema de Gestión de la Secretaría jurídica, el uso de la Plataforma SMART y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
5. Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se aplicó instrumento de valoración del conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se recibió mediante formulario virtual las respuestas de las tres (3) colaboradoras del proceso, evidenciando una calificación de 13 sobre un total de 14 puntos, con lo cual se observa que poseen un adecuado conocimiento del contexto estratégico, objetivos de calidad, política de calidad, riesgos de gestión del proceso, y apropiación de las conductas asociadas a los valores del código de integridad.
6. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:
 - 4.2. - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.4 – Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
 - 5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 6.1.1, 6.1.2 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 9.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 10 - Mejora.

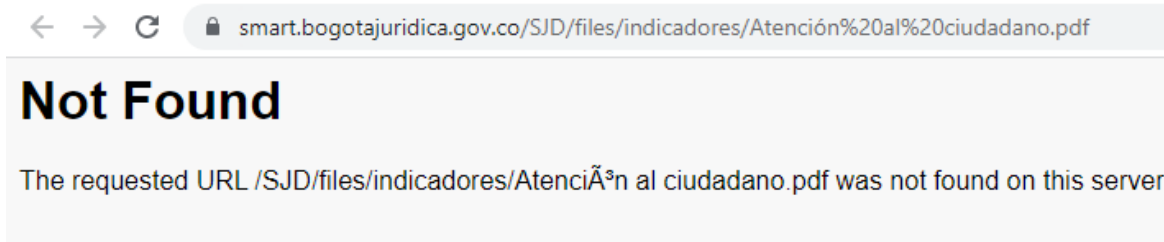
8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Respecto del procedimiento “2311000-PR-014 - *Gestión y Seguimiento a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía, v7*”, se recomienda ajustar en el marco operacional (Puntos de atención a la ciudadanía) y la actividad No. 1 “*Recibir las PQRs*”, en lo relacionado con el Super CADE Manitas, teniendo en cuenta que la Secretaría Jurídica Distrital ya no está prestando atención en ese punto.
2. Revisar en el aplicativo Smart, el documento que se adjuntó como soporte de la medición de indicadores del primer trimestre de 2022, toda vez que no permite su consulta, como se evidencia a continuación:

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA



10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso de Atención a la Ciudadanía, se identificaron seis (6) fortalezas y 2 oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

Del proceso de Atención a la Ciudadanía, se observan dos (2) planes de mejoramiento abiertos en el Aplicativo SMART:

- **No. 546:** Actualizar el procedimiento 2311000-PR-014 Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, observándose que la actividad, se cumplió al 100% y en el tiempo establecido, en la presente auditoría se verificó la efectividad de la acción prevista, por lo tanto, se procederá a realizar el correspondiente cierre por parte de la Oficina de Control Interno en el aplicativo SMART.
- **No. 547:** Realizar una actividad con la Oficina Asesora de Planeación a fin de revisar los indicadores asociados al proceso y hacer los ajustes pertinentes. observándose que la actividad, se cumplió al 100% y en el tiempo establecido, en la presente auditoría se verificó la efectividad de la acción prevista, por lo tanto, se procederá a realizar el correspondiente cierre por parte de la Oficina de Control Interno en el aplicativo SMART.

Original Firmado
Firma Auditor Líder
 Luz Dary Polanía Salazar

Original Firmado
Firma Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa