

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL AURA JANETH MALAGON ORJUELA DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: COMUNICACIÓN INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Referenciado(s)

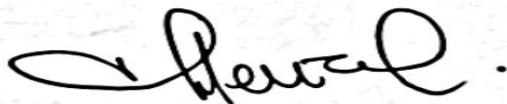
N/A

Respetado Doctor Mendieta:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2023 V3 y de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, de manera atenta se remite el informe de auditoría de calidad del proceso de Atención a la Ciudadanía. Las conclusiones de la auditoría, fueron socializadas al proceso auditado en reunión de cierre, en la cual no se recibieron observaciones.

Este informe se remite a la Dirección de Gestión Corporativa con el fin de que se revise la pertinencia de formular acciones respecto a las oportunidades de mejora identificadas.

Atentamente,



OLGA MILENA CORZO ESTEPA

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFCINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFCINA DE CONTROL INTERNO |

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 7217e880-cfbb-40d5-8dde-5ed56bb44473

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



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Secretaría Jurídica Distrital
Nro. Rad: 3-2023-4849
Fecha: 25/05/2023 - Anexos:
Destino: SEC. JURIDICA

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 7217e880-cfbb-40d5-8dde-5ed56bb44473

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



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

AUDITORIA DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MAYO 2023

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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:	4
7. FORTALEZAS	10
8. NO CONFORMIDADES.....	10
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	11
10. CONCLUSIONES	11

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 5 de mayo de 2023
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
 Informe N°: 4
 Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa
 Líder Auditor: Luz Dary Polanía Salazar
 Equipo Auditor: N/A

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

Norma ISO 9001:2015:

- Numeral 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto
- Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización
- Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Numeral 7.3 – Toma de Conciencia
- Numeral 8.2 - Requisitos para los productos y Servicios
- Numeral 9.1.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
- Numeral 9.1.3 - Análisis y Evaluación
- Numeral 10 - Mejora

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

Atención a la Ciudadanía.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

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

Subsistema de Gestión de Calidad

6.1 METODOLOGÍA

Para adelantar la auditoría de calidad se utilizaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Consulta: Entrevistas, visitas en sitio y cuestionarios.
- Inspección y revisión de comprobantes: Se estudian documentos y registros, revisión documental, pruebas de recorrido.
- Procedimientos analíticos: Verificación de datos, análisis de fluctuaciones, identificación de diferencias.

6.2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.

Para auditar estos numerales se creó un formulario con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización y su contexto y la toma de conciencia. Se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2020-2024, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución N° 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue respondido por las dos (2) colaboradoras del proceso. Los resultados mostraron una media de nueve (9) puntos sobre un total de diez (10).

Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se revisó la caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía, encontrando que allí se observan las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma. La última actualización de la caracterización, según lo observado en el control de cambios es del 22/10/2021.

Adicionalmente, respecto del normograma se observó que la última modificación se solicitó mediante memorando No. 3-2023-516 de fecha 18 de enero de 2023. Al revisar las normas allí incluidas se encontró que esta actualizado. No obstante, se recomienda hacer seguimiento al ajuste



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



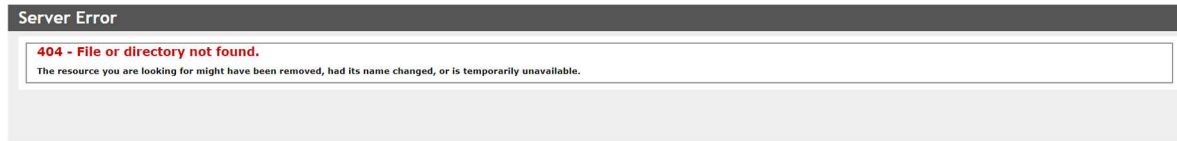
CO21/962806

Página 4 de 11



 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

del enlace de la circular 11 de fecha 04/11/2020 de la Veeduría Distrital, toda vez que no está funcionando, como se evidencia a continuación:



Aspecto que había sido reportado a la Oficina Asesora de Planeación en el memorando remitido en enero de 2023 y que persiste al momento de realizar la auditoría.

Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

El Proceso Atención a la Ciudadanía para apoyar la operación de los procesos mantiene la siguiente información documentada, de acuerdo con los observado en el listado maestro de documentos: una (1) caracterización – cuya última modificación se realizó el 28 de octubre de 2021. v4, un (1) formato y un (1) procedimiento.

Encontrando que se adelantaron las siguientes actualizaciones en las vigencia 2022 y 2023:

- Formato 2311000-FT-339 Registro PQRS Buzón – actualización 21-06-2022 v2
- Procedimiento 2311000-PR-014 - Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía – Actualización 25-02-2023 v9

Los auditados manifiestan que garantizan el control de documentos a través de la socialización de las actualizaciones generadas en los documentos del proceso y descargando los formatos directamente del aplicativo SMART para su diligenciamiento.



Adicionalmente, se realizó prueba de recorrido y de controles al procedimiento Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía, para lo cual, se revisaron los siguientes requerimientos:

- ID 592042023,
- ID 3819082022
- ID 1 4440192022

Así como de las demás actividades allí establecidas relacionadas con los informes que se deben presentar y las acciones correctivas a que hubiere lugar, encontrando que éstas se desarrollaron de acuerdo con lo descrito en el procedimiento.

Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Para evaluar este numeral se diligenció un papel de trabajo donde se incluyen los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018, encontrando que se da cumplimiento a los mismos.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con un (1) riesgos de gestión, el cual se detalla a continuación:

Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos, debido a la omisión en la asignación o traslado oportuno de las PQRS a través del Sistema de Bogotá te Escucha.


Encontrando que, en el mapa de riesgos se evidencia la aplicación de la política de administración de riesgos Código 2310100-OT-004 v1, publicada el 30/06/2022 y la guía para el diseño y evaluación de controles Código 2310100-GS-006 V2, se observa la formulación de controles para gestionar los riesgos y de un (1) plan de manejo para el riesgo relacionado. Allí se indica que los riesgos no se han materializado.

Así mismo manifiestan que han identificado oportunidades para mejorar el proceso a partir del análisis de las actividades que tienen a su cargo, en este sentido, en la vigencia 2022, se solicitó apoyo técnico de la Veeduría Distrital para la traducción de una plantilla con respuestas tipo utilizadas para atender las peticiones ciudadanas a través del Sistema de Bogotá te Escucha

Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente


En la página de la Secretaría Jurídica Distrital hay un espacio destinado para la atención y servicio a la ciudadanía como se observa a continuación:

^ **Trámites, otros procedimientos administrativos y/o consultas de información**



- [1.1 Trámites](#)
- [1.2 Portafolio de Productos y/o Servicios](#)

^ **2. Canales de atención y pida una cita**



- [2.1 Carta de trato digno](#)
- [2.2 Medios de comunicación diferentes al sitio al web](#)
- [2.3 Canales de Atención](#)
- [2.4 Pida una Cita Aquí](#)

- 3. PQRSD
 - 3.1 Mecanismos para presentar PQRSD
 - 3.2 Defensor de la ciudadanía
 - 3.3 Solicitud de información con identificación reservada
- 4. Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía
 - 4.1 Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía
 - 4.2 Manual de Servicio a la Ciudadanía
 - 4.3 Caracterización de usuarios
 - 4.4 Encuesta de percepción ciudadana
 - 4.5 Preguntas frecuentes
 - 4.6 Defensor de la Ciudadanía
 - 4.7 Glosario
- 5. Integridad
 - 5.1 Integridad
 - 5.2 Valores
- 6. Autos, Fallos y Avisos
- 7. Notificaciones por aviso

A la cual se puede acceder a través del enlace <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania>

En este sentido, la entidad cuenta con los siguientes documentos para la comunicación de los productos y servicios:

- Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés (puede ser consultada en el enlace <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/43-caracterizacion-de-usuarios>)

- Portafolio de Productos y Servicios <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/12-portafolio-de-productos-yo-servicios>
- Matriz de caracterización de productos y servicios

Numeral 9. - Evaluación del Desempeño

En el aplicativo SMART se observa que el proceso Atención a la Ciudadanía tiene formulado un (1) indicador activo para medir su desempeño:

- Número de informes reportados de alertas y seguimiento a PQRS. Tipo de indicador: Eficacia. Frecuencia de medición: Trimestral.

Al revisar la ficha técnica que se encuentra publicada en el aplicativo SMART, se observa que aparecen registrados los datos de la anterior Directora de Gestión Corporativa en el campo “responsable de ingresar la meta”, por lo cual, se recomienda hacer el trámite para su actualización ante la Oficina Asesora de Planeación y hacer el correspondiente seguimiento al ajuste.

Objetivo del proceso	Orientar y coordinar la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRS) y realizar la
Proceso	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Tipo de indicador (Naturaleza FCE)	Eficacia
Aplica línea base	NO
Frecuencia de medición	Trimestral
Unidad de medida	Número
Subsistema asociado	SGC - Subsistema de Gestión de la Calidad
Fecha de inicio	01-01-2023
Fecha de fin	31-12-2024
Acumulado / no acumulado	Acumulado
Responsable ingresar la meta	Yamile Borja Martínez / Director Técnico
Responsable del cálculo y análisis	Jenny Rocio Gomez Gualdron / Contratista
Perspectiva y objetivo	
Naturaleza	Simple
Responsable ingresar dato	Jessica Alejandra Sierra Rabia / Contratista

Numeral 9.1.3 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

En el aplicativo SMART se evidencia la medición y análisis del indicador del proceso, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023.

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO	PERIODO	META	PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	% AVANCE PERIODO	ANÁLISIS DEL INDICADOR	SOPORTES
Número de informes reportados de alertas y seguimiento a PQRS Responsable de ingresar el dato: Jessica Alejandra Sierra Rabia / Contratista	2023	T 1	12,00	12,00 Aprobado	100	vencerse con base en el reporte suministrado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.	Atención al ciudadano I.pdf
		T 2	12,00				
		T 3	12,00				

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Seguimiento POA 2023

1er trimestre

Proceso de Atención a la Ciudadanía

Nombre: Seguimiento atención oportuna a PQRS
Periodicidad: Trimestral **Meta:** 12

Ejecución

Trimestre	Fecha reporte	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
I trimestre	Enero	1	1	1	1	12
	Febrero	1	1	1	1	
	Marzo	1	1	1	1	
II trimestre	Abril					0
	Mayo					
	Junio					
III trimestre	Julio					0
	Agosto					
	Septiembre					
IV trimestre	Octubre					0
	Noviembre					
	Diciembre					



Periodo	Programación	Avance real
1er trimestre	12	12
2do trimestre	12	0
3er trimestre	12	0
4to trimestre	12	0
Total	48	12

Rangos de operación		
Validación	Desde	Hasta
Deficiente	0%	59%
Bueno	60%	94%
Excelente	95%	100%

Observaciones y/o análisis cualitativo

Durante el primer trimestre se realizó un seguimiento semanal a las dependencias de la Entidad informando las PQRS próximas a vencerse con base en el reporte suministrado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

No obstante, se recomienda incorporar los soportes del seguimiento semanal adicional a la ficha que reportan actualmente, con el fin de que se pueda evidenciar la realización de dicha actividad. (oportunidad de mejora).

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

Numeral 10 – Mejora.

En el módulo planes de mejora del Aplicativo SMART se observa que el proceso Atención a la Ciudadanía tiene tres (3) tiene planes de mejoramiento abiertos:

- No. 716: cuya fuente es la no efectividad de un plan de mejoramiento producto de una auditoría de gestión de la OCI. EL cual presenta un avance del 100% y está pendiente de revisión de efectividad.
- No. 751: cuya fuente es el análisis de riesgos de corrupción. Empieza ejecución a partir de junio de 2023.
- No. 791: cuya fuente es el análisis de riesgos de gestión. No presenta avance a la fecha de realización de la auditoría, no obstante, la ejecución es de 01/03/2023 a 04/12/2023.



Respecto de la auditoría de calidad de la vigencia 2022, no se identificaron No Conformidades y en cuanto a las Oportunidades de mejora, aunque no se formularon planes de mejoramiento se tomaron las respectivas medidas.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.
2. 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 dos (2) colaboradoras del proceso. Los resultados mostraron una media de nueve (9) puntos sobre un total de diez (10).
3. Se observa mejora continua, mediante la revisión y la actualización de los documentos del proceso, tales como Formato 2311000-FT-339 Registro PQRS Buzón – actualización 21-06-2022 v2 y Procedimiento 2311000-PR-014 - Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía – Actualización 25-02-2023 v9
4. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, 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 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.3 Toma de Conciencia, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 análisis y evaluación y 10 Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

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

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Al revisar la ficha técnica del indicador “Número de informes reportados de alertas y seguimiento a PQRS” que se encuentra publicada en el aplicativo SMART, se observa que aparecen registrados los datos de la anterior Directora de Gestión Corporativa en el campo “responsable de ingresar la meta”, por lo cual, se recomienda hacer el trámite para su actualización ante la Oficina Asesora de Planeación y hacer el correspondiente seguimiento al ajuste.
2. Respecto a la medición de indicadores en el SMART, se recomienda incorporar los soportes del seguimiento semanal, adicional a la ficha que reportan actualmente, con el fin de que se pueda evidenciar la realización de dicha actividad.
3. En la revisión del normograma publicado en el SMART se evidenció que el enlace de la circular No. 11 de fecha 04/11/2020 de la Veeduría Distrital no está funcionando, por lo cual, se recomienda hacer seguimiento a su corrección, toda vez, que la solicitud de ajuste fue realizada en la actualización del mes de enero de 2023, pero la situación persiste a la fecha de la auditoría.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso Atención a la Ciudadanía, se identificaron cuatro (4) fortalezas y tres (3) 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.

Original Firmado
Auditor Líder
 Luz Dary Polanía Salazar

Original Firmado
Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa