



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

INFORME AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

JUNIO 2021

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



NO. CERTIFICADO SG 2018007982

2310300-FT-046 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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:	4
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:.....	5
7. FORTALEZAS.....	5
8. NO CONFORMIDADES.....	5
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	6

1. DATOS GENERALES

Fecha: 28 de junio de 2021
Lugar: Plataforma virtual MEET
Informe N°: 14
Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa
Líder Auditor: Luz Dary Polanía Salazar
Equipos Auditor: No aplica

2. OBJETIVO

Verificar y validar el cumplimiento e implementación de los requisitos establecidos para el proceso y procedimiento a auditar.


3. ALCANCE

2311000-PR-013 Publicación, Comunicación y/o Notificación de Actos Administrativos

Frente a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, se dispuso de aislamiento selectivo, principalmente a través de las siguientes normas nacionales, distritales y de la Secretaría Jurídica Distrital:

Resolución 222 de febrero 25 de 2021 del ministerio de salud y protección social, “ *Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020*”. Resolución 738 del 26 de mayo de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social “ *Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021*”. Decreto 580 de mayo 31 de 2021 de la Presidencia de la República, “ *Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura*”. Decreto Distrital 135 del 05 de abril 2021 “ *Por medio del cual se adoptan medidas adicionales en el marco del aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C*”. Decreto Distrital 137 de abril 07 de 2021 “ *Por medio del cual se modifica el Decreto 135 de 2021, con el que se adoptaron medidas adicionales en el marco del aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C*”. Decreto Distrital 162 de mayo 04 de 2021 “ *Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones*”. Decreto Distrital 169 de mayo 07 de 2021 “ *Por medio del cual se modifica el*

Página 3 de 6

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

artículo 3 del Decreto Distrital 162 de 2021 ‘Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones’. Decreto Distrital 172 de 11 de mayo de 2021 “Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”. Decreto Distrital 180 de mayo 19 de 2021 “Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”. Decreto Distrital 186 de 25 de mayo de 2021 “Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”. Decreto Distrital 190 de 01 de junio de 2021 “Por medio del cual se adoptan medidas adicionales para mitigar el incremento de contagios por SARS-CoV-2 COVID-19 en los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”. Decreto Distrital 199 de 04 de junio de 2021 “Por medio del cual se adoptan medidas de reactivación económica segura con ocasión de la emergencia sanitaria producida por el SARS-CoV-2 COVID-19 en la ciudad de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”. Circular conjunta No. 010 del 11 de junio de 2021 del Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. “Instrucciones para el retorno seguro, escalonado y responsable a actividades laborales presenciales en el sector público de Bogotá, D.C”. Circulares de la Secretaría Jurídica Distrital; No. 013 de marzo 31 de 2021, “Mediante la cual la Secretaría Jurídica Distrital adopta medidas para mitigar los riesgos de contagio por COVID 19 ante un posible nuevo pico en el mes de abril”. No. 015 de abril 27 de 2021 “Adopción de medidas para mitigar el riesgo de contagio por COVID 19 ante el tercer pico en la ciudad de Bogotá”. No. 016 de mayo 10 de 2021 “Medidas para el trabajo en casa de las y los servidores públicos cabeza de familia, con hijos e hijas menores de edad hasta los 14 años, estudiando en casa y/o con discapacidad”.


Lo anterior implicó, que la auditoría se realizara de manera remota y se adelantaran distintas actividades con base en reuniones virtuales y consulta de información allegada por medios electrónicos y en los sistemas de información de la entidad.

4. CRITERIOS

Norma ISO 9001-2015.

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

Atención a la Ciudadanía

 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

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

2311000-PR-014 Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía

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.
3. Se evidenció que los auditados muestran disposición frente a la mejora continua y las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades.
4. Se observó una adecuada apropiación del conocimiento frente a la plataforma estratégica de la entidad, al Sistema de Gestión de la SJD y uso de la plataforma SMART.

8. NO CONFORMIDADES

Como resultado de la revisión realizada al procedimiento “2311000-PR-014 Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía”, bajo los criterios de la NTC ISO 9001: 2015, se identificaron la siguientes No Conformidades.

1. En el procedimiento "2311000-PR-014 Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía", se evidenció inconsistencia entre lo establecido en el punto 4. "descripción de actividades" y el punto 5. "puntos de control": en las actividades No. 11, 12 y 13, en lo referente a los responsables de su ejecución y/o registros. Adicionalmente, se observó que la frecuencia de la Actividad No. 13, no está acorde con su ejecución, lo cual afecta el diseño del control. Todo lo anterior, incumple con lo establecido en el literal c) del numeral 4.4.1 de la norma ISO 9001:2015 “(...) *determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos (...)*”.
2. Se evidenció falencia en la fórmula del indicador “Porcentaje de requerimientos gestionados”, que distorsiona su resultado, lo que incumple lo establecido en el literal b) del numeral 9.1.1 de la norma ISO 9001:2015 “(...) *La organización debe determinar: (...) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos (...)*”

Página 5 de 6

 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de la revisión realizada al procedimiento “2311000-PR-014 Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía”, bajo los criterios de la NTC ISO 9001: 2015, no se identificaron Oportunidades de mejora.

Luz dary Polanía

Luz Dary Polanía Salazar
Firma Auditor Líder



Dik Martínez Velásquez
Firma Jefe Oficina de Control Interno

PÚBLICA