



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

INFORME AUDITORIA PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

NOVIEMBRE 2018

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


2310100-FT-046 Versión 02

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORIA

TABLA DE CONTENIDO

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

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 06 de noviembre de 2018
 Lugar: Oficina del auditado
 Informe N°: 27
 Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa
 Líder Auditor: Esteban A. González López
 Equipos Auditor: Hilda Consuelo Mendoza.

2. OBJETIVO

Verificar y validar el cumplimiento e implementación de los requisitos establecidos por la NTC – ISO 9001 de 2015 para el proceso y procedimiento a auditar.

3. ALCANCE

Proceso y Procedimiento definido.

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

- Atención a la Ciudadanía

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

- Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía

6. FORTALEZAS

- Acogida positiva y abierta hacia el equipo auditor y el desarrollo del ejercicio de la auditoria.
- El compromiso demostrado por todo el personal entrevistado con su trabajo y el mejoramiento del Sistema de Gestión.
- Las propuestas de optimización de procesos gestionadas por los líderes de procesos y apoyadas por la oficina de planeación.
- Interés por el logro de las metas, objetivos institucionales y conocimiento sobre la plataforma estratégica.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS
SECRETARÍA JURÍDICA

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
INFORME DE AUDITORIA

7. NO CONFORMIDADES

No se evidenció en la revisión del proceso de “Atención a la Ciudadanía” la oportuna formulación del Plan de Mejoramiento, en respuesta a los hallazgos de la auditoria interna realizada el 10 de septiembre y con fecha de entrega del plan de mejoramiento al 24 de septiembre de 2018, incumpliendo lo establecido en **la NTC-ISO 9001 – 2015**, numeral 10.1, literal b, *“La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del Cliente. b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados”*.

8. OBSERVACIONES

Como resultado de la revisión realizada a la documentación del Proceso “Atención a la Ciudadanía”, bajo los criterios establecidos en la NTC-ISO-9001-2015 y normatividad vigente, no se identificaron observaciones al proceso.


Esteban A. González L.
Auditor Líder


Dik Martínez Velásquez
Jefe Oficina de Control Interno