



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

INFORME AUDITORIA PROCESO

Atención a la ciudadanía

SEPTIEMBRE 2018

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	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	3
8. OBSERVACIONES.....	4

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 10 de septiembre de 2018
 Lugar: Oficina del auditado
 Informe N°: 12
 Cliente de la Auditoria: Dirección Corporativa
 Líder Auditor: Freddy A. Reyes Bello
 Equipo Auditor: Hilda Mendoza.

2. OBJETIVO

Verificar la conformidad y cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos del proceso y desarrollo de las actividades de los procedimientos.

3. ALCANCE

Norma NTD-SIG 001 de 2011 y normatividad vigente.

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
 Evaluación de la calidad de los trámites y servicios de la entidad


6. FORTALEZAS

- Acogida positiva y abierta hacia el equipo auditor y el desarrollo del ejercicio de la auditoria.
- Conocimiento concreto de los funcionarios de la Dirección Corporativa de los procedimientos que operan.
- Acción proactiva hacia las necesidades de mejoramiento del SIG.

7. NO CONFORMIDADES

No se identificaron no conformidades


Handwritten initials/signature

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

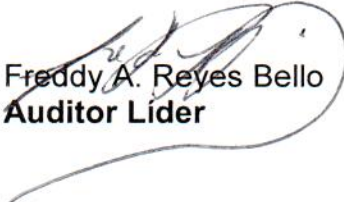
8. OBSERVACIONES

Como resultado de la revisión realizada a la Caracterización del Proceso “Atención a la ciudadanía y verificación a las actividades de los procedimientos “Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía y Evaluación de la calidad de los trámites y servicios de la entidad”, bajo los criterios establecidos en la NTD-SIG-001-2011 y normatividad vigente, se identificaron las siguientes observaciones y oportunidades de mejora:

- Fortalecer en el proceso de “Atención a la ciudadanía”, para medición de la satisfacción del usuario interno y externo, el uso de los instrumentos de norma establecidos, en especial el de la aplicación anual mínima, de una encuesta para la medición de la satisfacción del cliente, según lo establecido en el procedimiento interno de Elaboración de encuestas 2310100-PR-005.
- Validar con el personal ejecutante del proceso de “Atención a la ciudadanía”, el manejo del producto no conforme, en lo referente al manejo de quejas y reclamos recibidos, acorde con el marco operacional, del procedimiento interno de Producto no conforme 2310100-PR-007.
- Validar en el portafolio de productos, la inclusión de servicios de apoyo con su respectiva caracterización, teniendo en cuenta que los requisitos establecidos, sean de fácil medición para la identificación de producto no conforme y satisfacción del usuario.
- Solicitar para el proceso de “Atención a la ciudadanía”, un procedimiento de gestión documental propio de la Secretaria Jurídica Distrital, con el fin de dar adecuada organización documental al proceso.
- Revisar los puntos de control definidos en los procedimientos del proceso de “Atención a la ciudadanía” verificando que cumplan con sus características de diseño.
- Revisar en los procedimientos del proceso de “Atención a la ciudadanía”, los documentos de registro identificados.
- Completar en los procedimientos del proceso de “Atención a la ciudadanía”, la codificación de los documentos descritos como de registro.
- Considerar en la matriz de indicadores del proceso de “Atención a la ciudadanía”, la inclusión de los indicadores utilizados en los reportes exigidos por la red Cade.

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRICTAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

- Analizar en el mapa de riesgos del proceso de “Atención a la ciudadanía”, el impacto en riesgos que pueda tener la ubicación del punto de atención en la red Cade.
- Actualizar la documentación del proceso de “Atención a la ciudadanía”, teniendo en cuenta las innovaciones realizadas al proceso (tales como el traslado del punto de atención al CAD) posteriores a la fecha de documentación y el uso de las nuevas versiones de los formatos establecidas en el procedimiento de elaboración de documentos 2310100-PR-001.
- Fortalecer en todos los servidores del proceso de Atención a la ciudadanía, el conocimiento del vocabulario y manejo de los documentos técnicos del Sistema Integrado de Gestión, del Sistema de Calidad y de su Plataforma Estratégica
- Recomendar a todos los servidores del proceso Atención a la ciudadanía, utilizar siempre las plantillas de documentos publicadas en la Intranet, evitando así el uso de formatos no controlados y no actualizados.
- Solicitar a todos los responsables de documentar procedimientos, realizar una revisión ortográfica y gramatical a los documentos, previo a su envío la oficina asesora de planeación para su publicación y validar el funcionamiento de los mismos en la intranet y el SMART.
- Propender por el mejoramiento del proceso de “Atención a la ciudadanía”, mediante el uso de los instrumentos de medición utilizados en la red cade y el traslado de notificaciones al CAD.


Freddy A. Reyes Bello
Auditor Líder


José Ignacio Córdoba
Jefe Oficina de Control Interno (E)

