



FECHA: 31 de Julio de 2018		INFORME N° 1 de 2018	
PROCESO (S) AUDITADO (S): Participación y Servicio al Ciudadano, Adquisición de bienes y servicios y Gestión documental			
AUDITOR LÍDER: Daniel F. Sanmiguel			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Julio Cesar Reyes			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Valuar la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del proceso de participación y servicio al ciudadano, así como determinar la correcta implementación de los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015 al proceso.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Cubre toda la documentación asociada al proceso: Procedimiento, Manuales, Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Maria Sierra, Maria del Rosario Ardila, Mariam Silvera, Ligia Sampayo, Jasmin Acosta, Gustavo de la Rosa			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) ISO 9001:2015 PS-PR-001 Proceso Participación y Servicio al Ciudadano, PS-P-002 Procedimiento Gestión Trámites Internos, PS-P-003 Procedimiento De Presencia Institucional Y Participación Ciudadana, Instructivo preservación a largo plazo GD-I-006 y el instructivo de transferencia documental GD-I-004 Mapa de Riesgos Normograma Indicadores			
ASPECTOS RELEVANTES 1. Conocimiento del personal auditado sobre el proceso y toda su documentación asociada. 2. Disposición y amabilidad de los auditados con el equipo auditor para desarrollar la auditoría 3. Manejo de los auditados en los aplicativos de información SIGME 4. El proceso cuenta con el mapa de riesgos, sin embargo la entidad cuenta con la corrección institucional C-MC-018, la cual establece como fecha máxima para la actualización de los riesgos el mes de septiembre de 2018.			
RIESGOS DEL PROCESO: No se materializo ningún riesgo durante la auditoria.			
ASPECTOS POR MEJORAR		REQUISITO NORMA	
1. Al revisar el plan de acción de la Dirección Territorial Norte para el año 2018 se planearon 5 actividades, de las cuales 2 son de tramites y 3 hacen referencia a participación y servicio al ciudadano. Dentro de las actividades de tramites, en la actividad 11982: "enrutar tramites que ingresaron a la dependencia" se evidencia que se planean metas para los meses de enero: 721 enrutamientos; febrero: 4197 enrutamientos; marzo: 6045 enrutamientos; abril: 6045 enrutamientos; mayo: 3023 y junio: 3024 enrutamientos. Al comparar el cumplimiento de dichas metas se observa que se esta presentando una una sobre ejecución los meses de febrero con el 106.2%; en marzo se presenta una sobre ejecución de 129.3%; para abril se presenta un cumplimiento de 117%; para el mes de mayo se presenta una sobre ejecución de 135% y en junio se presenta el 139.6% de cumplimiento. En el mes de enero se da cumplimiento total a la meta estipulada de 721 enrutamientos tramitados. Esto refleja que al momento de planificar las metas no se estan tomando todas la variables en cuenta apra poder dar cumplimiento al 100% con lo propuesto. Sin embargo se comenta que por directriz de la oficina de control interno en auditoria del año 2017 todas las metas del plan de acción no pueden ser por debajo del 100%		6.1 Literal a	

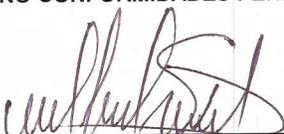
2. Se recomienda revisar periódicamente el aplicativo SIGME y verificar las versiones actualizadas de los documentos con los cuales se realizan las actividades de cada proceso en la DT Norte, a demás se solicita revisar los formatos digitales que se encuentran en el aplicativo ORFEO y solicitar a gestión documental la actualización de estos según el rediseño de los procesos en SIGME.	7.5.3.1 Literal a
3. Se recomienda que las metas estipuladas en los indicadores formulados para el seguimiento de la gestión en la DT NORTE, se cumplan y se revifiquen teniendo en cuenta los periodos anteriores para determinar una meta mas real tendientes al cumplimiento del objetivo.	9.1. seguimiento, medición, analisis y evaluación
4. Se recomienda hacer una revisión con una mayor frecuencia al cumplimiento de las actividades descritas en las acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de cargar las evidencias en los tiempos establecidos. Se evidencia en la AC-DTN-050, la actividad: 2018-2795, se vencio el 30 de junio de 2018 y el soporte se cargo en el aplicativo el 30 de julio de 2018.	10.2 noconformidad y acción de mejora

Nº	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Dentro de la revisión al proceso de adquisición de bienes y servicios, se hace necesario tomar una muestra de los diferentes contratos suscritos en la DT NORTE. Se verifica el contrato de suministro de combustible del año 2017 bajo radicado 2017820150100074E, el cual se compara con los lineamientos dados en el PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS AS-PR-001, MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA AS-M-002 y el MANUAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E INSTALACIONES GA-M-001. Se verifican los documentos soportes del contrato como lo son los estudios previos, documentos del contratista, facturas mensuales de cobro, pagos efectuados, etc. Se evidencia que no se esta llevando el registro de consumo de gasolina como se estipula en el Manuel Servicios Administrativos e Instalaciones GA-M-001, Numeral 5.2.2 Suministro y control de combustible, el cual indica "cada vez que se abastece gasolina al vehículo, el conductor asignado debe elaborar y radicar semanalmente el formato GA-F-003 planilla de control de suministro, adjuntando el vale ticket de la maquina expendedora a cada uno de los expedientes de los vehículos" Si bien es cierto el formato pertenece al proceso de Gestión administrativa y logística, las acciones correctivas deberan ser ejecutadas por la DT NORTE.	8.1 Planificación y control operacional	PROCESO PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO

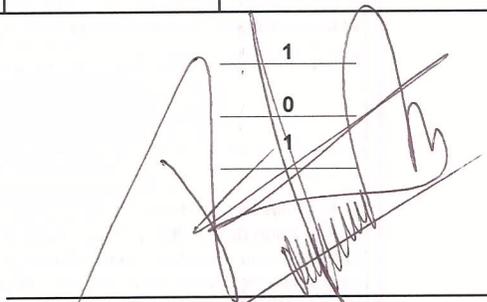
Nº DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

Nº DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

Nº DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES



AUDITOR LÍDER - DANIEL SANMIGUEL



AUDITADO - GUSTAVO ADOLFO DE LA ROSA