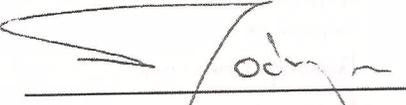




| | | |
|--|--|---|
| FECHA: 30 de Julio de 2018 | | INFORME N° 1 de 2018 |
| PROCESO (S) AUDITADO (S): Participación y Servicio al Ciudadano, Adquisición de bienes y servicios y Gestión documental | | |
| AUDITOR LÍDER: Daniel F. Sanmiguel | | |
| AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Julio Cesar Reyes | | |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA: evaluar 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: Deisy Katherine Baron, Tatiana Gonzalez, Liliana Novs Ferreira, Herman Rodríguez, Sonia Janeth Valencia, Cristian Andres Garcia, Leny Gomez Gomez, Romina Celis Meneces, Rafael orjuela y Milton Daza, Jasmin Diaz Ceballos. | | |
| 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 auditoria 3. Manejo de los auditados de 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. Revisado el plan de acción de la Dirección Territorial Oriente 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, el producto 11993: "proyectar y revisar la resolución o respuesta del tramite" se evidencia que se planean metas de tramites para los meses de enero: 347 ; febrero: 604; marzo: 1165; abril: 817; mayo: 583 y junio: 583 tramites. Al comparar el cumplimiento de dichas metas se observa que se esta presentando una sobre ejecución en los meses de enero con el 134%; febrero con el 127% y en marzo se presenta un cumplimiento del 97%. Lo que refleja que al momento de planificar las metas no se estan tomando todas la variables en cuenta para poder dar cumplimiento al 100% con lo propuesto. | | 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio |
| 2. Se recomienda revisar periodicamente el aplicativo SIGME y verificar las versiones actualizadas de los documentos con los cuales se realizan las actividades de cada proceso en la DT Oriente. Igualmente cuando se utilicen los formatos del proceso de participación y servicio al ciudadano en las diferentes actividades pleneadas, se deben revisar su diligenciamiento para que todos los campos tengan la información requerida. | | 7.5.3.1 Literal a |

| N° | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO |
|---|--|-----------------|---------|
| N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS | | | 0 |
| N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA | | | 0 |
| N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES | | | 0 |
|  |  | | |
| AUDITOR LÍDER - DANIEL SANMIGUEL | AUDITADO - HERMAN RODRIGUEZ | | |