



FECHA: 19/07/2018

INFORME N° 1-2018

PROCESO (S) AUDITADO (S): Participación y Servicio al Ciudadano

AUDITOR LÍDER: Diana Paola Tocora

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Daniel Fernando Sanmiguel, 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: Jenny Lindo, Paola Montoya, Samir Gonzalez, Andrea Vargas, Anibal Pérez, Adriana Castañeda, Sandra Babativa, Maria Carlina Galindo, Camila Salazar.

**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, PS-P-004 Procedimiento Estratificación Socioeconómica.

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 y SIGGESTION
4. Reporte de indicadores de Gestión
5. 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 (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): No desarrollar la auditoria en las fechas y tiempos establecidos

**ASPECTOS POR MEJORAR**

**REQUISITO NORMA**

Identificar riesgos e indicadores de gestión para la actividad de estratificación, planificada en el procedimiento PS-P-004 Procedimiento Estratificación Socioeconómica.

ISO 9001 2015 numerales 6.1. y 9.1.1

Revisar y ajustar la meta del indicador Nivel de satisfacción de los usuarios de la sspd - 2018, la meta esta muy por debajo de la tendencia de los resultados de los últimos 3 años.

ISO 9001:2015 numeral 9.1

Revisar las URL descritas en los análisis de los datos de los indicadores del proceso.

ISO 9001: 2015 NUMERAL 7.5.3.1

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No se presentaron No conformidades		

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

AUDITOR LÍDER - DIANA PAOLA  
TOCORA

AUDITADO - JENNY LINDO