



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR: (Registrar el nombre de cada uno de los auditores identificando si es auditor líder o auditor acompañante)	Auditor Líder: Miguel Antonio Gonzalez Auditor Acompañante: Juan Carlos Naizaque Cortes
LUGAR Y FECHA AUDITORIA: (Registrar la dirección de la sede y fecha en que se realizó la auditoría)	Carrera 5 # 15-80 18/06/2024 09:00 am – 10:45 am
FECHA DEL INFORME: (Registrar la fecha de elaboración del informe)	16/07/2025



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO

Atención al Ciudadano

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Carlos William Rodriguez Millan – Jefe de División de Relacionamiento con el Ciudadano

Claudia Consuelo Martin Hilarion – Asesora

Olga Lucia Tibocha Cortes - Profesional Universitario

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso “Atención al Ciudadano” cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

1.3.2 Confirmar que el proceso “Atención al Ciudadano” ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Proceso “Atención al ciudadano”, inicia con el diseño y formulación de las estrategias, directrices, políticas e instrumentos de atención al ciudadano, continúa con la definición y simplificación de los trámites internos a partir de espacios de participación, la recepción, atención, trámite y distribución de las comunicaciones generadas en la Entidad. Las actividades relacionadas con la orientación a los ciudadanos, incluyendo la medición de la satisfacción y finaliza con el levantamiento de planes de mejora de haberlos.

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

NTC ISO 9001:2015 (5.1.2, 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.5.1, 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10) y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso “Atención al Ciudadano”.

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría tuvo como objetivo verificar el cumplimiento del proceso conforme a la norma NTC ISO 9001:2015, evaluando la implementación de los procedimientos establecidos, el cumplimiento del plan, la identificación de fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora.

Se concluye que el objetivo fue alcanzado en su totalidad, clasificando el nivel de cumplimiento como ALTO, al evidenciarse la implementación eficaz de las disposiciones planificadas y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance definido para la auditoría fue cubierto en su totalidad, abarcando de manera integral el proceso y actividades contempladas en el plan de auditoría. Se evidenció un ALTO nivel de cumplimiento, ya que no se presentaron exclusiones ni limitaciones que afectaran la revisión. La cobertura fue suficiente para evaluar de forma representativa el desempeño del proceso, permitiendo validar el cumplimiento de los requisitos establecidos y la eficacia de su implementación.

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Durante la auditoría se evidenció un ALTO nivel de cumplimiento con respecto a los criterios establecidos por la norma NTC ISO 9001:2015. El proceso demostró una implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad, cumpliendo de manera consistente con los requisitos normativos aplicables, incluyendo el enfoque basado en procesos, la gestión de riesgos, el liderazgo, la planificación, la evaluación del desempeño y la mejora continua. Lo anterior dado que:

4.1 La auditoría se desarrolla bajo las técnicas de muestreo y rastreo a las cuales se agrega la observación y análisis de la información presentada en las entrevistas, además de comparar dichas evidencias con los criterios de auditoría aplicables al proceso.

4.2 Se realizó revisión documental para la planeación de la auditoría.

4.3 Se elaboró el Plan de Auditoría interna al proceso, así mismo, se realizó la comunicación del Plan de Auditoría y convocatoria a la reunión de apertura, la cual fue remitida mediante correo electrónico el 17/06/2025.

4.4 Se realizó reunión de apertura el 18/06/2025, en las instalaciones del proceso (Torre B).

4.5 Se realizó entrevista a las personas asignadas por el área para atender la auditoría.

4.6 Se realizaron las entrevistas para aplicar listas de verificación, a las personas asignadas por el área el día 18/06/2025.

4.7 Las entrevistadas presentaron evidencias a preguntas donde se requerían.

4.8 Se llevó a cabo la revisión, análisis y evaluación de las listas de verificación aplicadas por parte del equipo auditor.

4.9 Se evaluaron las evidencias para determinar su validez.

Teniendo en cuenta lo anterior, se insta al líder del proceso y su equipo de trabajo a realizar las gestiones a que den lugar para fortalecer el proceso no solo a nivel interno sino externo.

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No se presentaron opiniones divergentes de los auditores ni el auditado

6. FORTALEZAS

6.1 Se evidencia un compromiso sobresaliente por parte de los servidores para realizar las actividades que se encuentran en la caracterización del proceso.

6.2 Para el Equipo Auditor, el proceso de Atención al Ciudadano presenta grandes fortalezas respecto a la documentación, gracias al PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA que permitió la actualización de varios documentos relacionados.

6.3 Los funcionarios que atendieron la auditoría demuestran un amplio conocimiento y experticia para realizar las actividades de atención al ciudadano en la PGN, así como el compromiso con la mejora continua del proceso.

6.4 El proceso cuenta con una caracterización que responde a las necesidades de las partes interesadas.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

6.5 Se cuenta con documentación (procedimientos, manuales, formatos, entre otros) que permite toda la gestión relacionada con atención al ciudadano por parte de la entidad.

6.6 En la página Web se encuentran publicados los respectivos instrumentos de atención al ciudadano debidamente actualizados.

6.7 Cuentan con indicadores de gestión debidamente formulados y en el formato correspondiente.

6.8 Se realiza medición de satisfacción a los usuarios.

6.9 Se cuenta con una adecuada gestión de riesgos.

6.10 Las auditadas conocen la política de calidad y el aporte del proceso a los objetivos de esta.

7. NO CONFORMIDADES

No se levantan no conformidades para el proceso evaluado.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

8.1. Actualizar la caracterización del proceso, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Agregar como salidas de la actividad #1 tanto la política de Servicio al Ciudadano, como el Portafolio de Oferta Institucional.
- Agregar las respectivas fuentes a los informes que se publican en relación con las PQRS.
- Agregar como cliente interno en la actividad #7 a Atención al ciudadano.
- Estandarizar el nombre de la salida de la actividad #1 (Protocolo de atención a la ciudadanía), para que tanto el documento publicado como la salida sean equivalentes.
- Frente a la actividad # 2 de la caracterización, agregar el término internos en relación con la simplificación de los trámites.
- Respecto a la salida # 4, -Informe de sustanciación diario de asignación de competencia-, modificar el nombre a Reporte Interno de sustanciación diario de asignación de competencia.
- Para todas las salidas que contengan Informes, agregar el término Internos.
- Para la salida de la actividad #10, Informes y/o reportes de sistemas de información institucional, cambiar a Informes consolidados.

8.2. Revisar y actualizar el micrositio dispuesto para el proceso en la página web de la entidad, puesto que es necesario cargar en el micrositio

**FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA****PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Versión

3

Fecha

17/05/2024

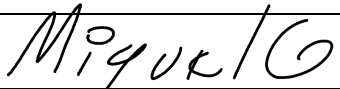
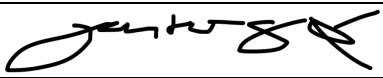
Código

MC-F-19

<https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/default.aspx> la respectiva resolución relacionada con el Modelo de atención.

- 8.3. Es preciso hacer una revisión de toda la documentación que tenga relación con DOKUS para poder establecer si la misma responde a las actuales necesidades de la entidad y si se encuentra alineada a la realidad de esta.
- 8.4. Es preciso hacer un diagnóstico general de la documentación vigente (dado que solo se revisó un procedimiento) para poder identificar si existen fallas o situaciones que puedan traer consigo eventos no deseados en la auditoría externa.

Firmas Equipo Auditor:

		No aplica
Miguel Antonio Gonzalez	Juan Carlos Naizaque	No aplica
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

Carlos William Rodriguez Millan – Jefe de División de Relacionamiento con el Ciudadano