



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

RELATORÍA

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	Auditor Líder: Amina Astrid Carabaño Contratista Oficina de Planeación Auditor Acompañante: Sara Lorena Garcés Vega Asesor Oficina de Planeación
LUGAR Y FECHA AUDITORIA:	PGN TORRE B – PISO 2°, Oficina líder de relatoría, 12 de junio de 2025
FECHA DEL INFORME:	8 de Julio de 2025

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO RELATORIA

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

LIDER: Elsa Patricia Rodríguez Rincón-Coordinadora del Grupo Relatoría

GESTOR: Maribel Bernal Acosta- Profesional

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso RELATORIA 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 RELATORIA ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA: *Proceso RELATORIA*

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 requisitos aplicables 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5.1, 9.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3 y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso de RELATORIA.

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

La auditoría tuvo como objetivo verificar el cumplimiento del proceso de relatoría 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, reglamentarios y contractuales aplicables.

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 sistema de gestión, 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, el control operacional, la evaluación del desempeño y la mejora continua. No se identificaron no conformidades, y se observaron buenas prácticas que fortalecen la eficacia del sistema, lo que refleja un compromiso sólido con la calidad y la mejora continua.

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

No aplica

6. FORTALEZAS

- Conocimiento sólido de la política de calidad institucional y reconocimiento como le aporta el proceso de relatoría al cumplimiento de esta
- Conocimiento de la ruta de consulta a los documentos normativos y procedimentales a través del sitio web oficial.
- Coordinación efectiva con las áreas misionales para el envío y procesamiento oportuno de la información.
- Uso de herramientas de seguimiento como el Informe de Seguimiento a Documentos Enviados, actualizado mensualmente.
- Ejecución periódica de jornadas de capacitación e inducción, especialmente dirigidas a nuevos funcionarios, con buena receptividad.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

- Evaluación constante del proceso mediante indicadores de gestión y calidad, alcanzando niveles de cumplimiento superiores a la meta establecida (por ejemplo, 100 % en atención a usuarios en algunos periodos).
- Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios para medir la calidad de la organización y disponibilidad de la información a través de plataformas como SharePoint y Drive institucional, garantizando trazabilidad y fácil acceso.
- Implementación de acciones preventivas para mitigar riesgos detectados, como el no envío de información por parte de algunas dependencias.

7. NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se recomienda incrementar la meta del indicador “Porcentaje de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Relatoria frente a la atención de consultas”; puesto que, en varios meses continuos, este superó la meta preestablecida del 95%.

Firmas Equipo Auditor:

		No Aplica
Amina Astrid Carabaño	Sara Lorena Garcés V	N.A.
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso



Elsa Patricia Rodríguez Rincón
Coordinadora del grupo Relatoria- Líder del Proceso