



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN: Diana Carolina Upegui Enciso

AUDITORES: Lina Andrea Cordon Palencia
Carolina Cortés Hernández
Luz Dary Enciso Ballesteros

LUGAR Y FECHA AUDITORIA: Oficina División de Relacionamiento con el Ciudadano
el día 26 de julio de 2023.

FECHA DEL INFORME: 02/08/2023



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

CONTENIDO

Fecha de diligenciamiento: 01/08/2023

Fecha de ejecución de la auditoría: 26/07/2023

1. INFORMACIÓN GENERAL

El proceso Atención al Ciudadano es un proceso de apoyo que tiene como objetivo, Articular las actividades y canales de atención a las personas que requieran los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación dentro de su objeto misional, en todos los niveles de la entidad, conforme a criterios de oportunidad, calidad y eficiencia.

En la auditoría interna se aseguró el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento MC-P-03 Auditorías Internas de Calidad de la PGN y la norma ISO: 9001:2015, esta se realizó a través de entrevistas con el líder del proceso, observación y análisis de la documentación correspondiente, la cual se validó a través de muestreos aleatorios con el fin de evaluar el cumplimiento del criterio que se esté evaluando, a continuación, se detallan las actividades ejecutadas.

La auditoría interna de calidad al proceso Atención al Ciudadano se llevó a cabo en la Oficina del Jefe de la División de Relacionamento con el Ciudadano junto con dos (2) funcionarias que atendieron este ejercicio.

A continuación, se presenta el resultado de la auditoría ejecutada al proceso Atención al Ciudadano de conformidad con el plan de auditoria desarrollado por las auditoras designadas, basado en lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015.

1.1. PROCESO AUDITADO

Atención al Ciudadano

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Carlos Arturo Arboleda Montoya - Jefe de División

Claudia Consuelo Martin Hilarión - Asesor

Olga Lucía Tibocho Cortes - Profesional Universitario



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría aplica al proceso de apoyo Atención al Ciudadano.

1.4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Norma ISO 9001:2015. Numerales 4.1; 4.2; 4.3; 5.1; 5.2; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 7.5.3; 7.4; 9.1; 10.1; 10.2; y normatividad aplicable al proceso.

1.5. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del proceso auditado "Atención al Ciudadano" basados en el ejercicio y el muestreo realizado, avalados por la documentación que se encuentra establecida en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

2.1. Confirmar que el sistema de gestión cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

2.2. Confirmar que la organización ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 Desarrollo de la reunión de apertura.

El equipo auditor llevó a cabo la reunión de apertura con los responsables del proceso realizando la presentación de cada uno de los integrantes del equipo, así como del plan de auditoría, la metodología para el desarrollo de la misma, las actividades a auditar, la solución si se presentan divergencias y la entrega de resultados al finalizar el ejercicio de auditoría.

3.2 Ejecución de la auditoría a la División de Relacionamiento con el Ciudadano

- Posterior a la ejecución del inicio o apertura, se procede a iniciar con el desarrollo de la lista de verificación y la solicitud de evidencias, verificando la conformidad de las mismas respecto a los criterios auditados.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

- Los métodos de Auditoría usados fueron entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos y registros (evidencias).
- Para el desarrollo de la auditoría se tuvo en cuenta y se verificó la siguiente documentación: Caracterización, normatividad, procedimientos, guía, formatos y política. Además, se llevó a cabo la verificación de los registros elaborados por el proceso como evidencia de la gestión realizada.
- Se realizaron entrevistas a los auditados con el fin de evidenciar el conocimiento y toma de conciencia respecto a: la planeación estratégica, la política y objetivos de calidad, el objetivo de cada proceso, política de servicio al ciudadano y el uso de formatos (actas, oficios).
- Se realizaron entrevistas aleatorias con el fin de recopilar evidencias objetivas que permitieron verificar la capacidad del proceso para identificar, planificar e implementar los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el proceso. Dentro del proceso se realizaron entrevistas aleatorias a la vigilancia del Centro de Atención al Público CAP, vigilante Angie Daniela Hernández Rodríguez, quien atiende al ciudadano para dirigirlo al centro de atención que corresponda según la necesidad específica. El día 26 de julio de 2023, se observó el tiempo de atención para los turnos CE8; PQ5 y FA12, de los cuales se verificó que la espera en sala no fue mayor a 5 minutos. Se evidenció que el CAP cuenta con 25 cubículos de los cuales se atienden temas como radicación a PRQSD, atención al usuario, Víctimas de Conflicto Armado, Consultas SIRI, Salud y Familia. Así mismo se evidenció la atención prioritaria a adulto mayor y ciudadanos en condición de discapacidad como lo indica el documento AC-G-02 Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Se verificó el desarrollo y cumplimiento de los numerales de la Norma ISO 9001:2015, que corresponden a la gestión de cada proceso, según lo establecido en el plan de auditoría.
- Se verificó la identificación de las partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Respecto a la gestión de riesgos de proceso se efectuó la verificación de cómo se identifican, controlan y se realiza seguimiento a estos, mediante el mapa de riesgos institucional.
- Mejora continua. Se verificaron las estrategias identificadas para el mejoramiento continuo de los procesos y los cambios generados, así como las actividades que se han llevado a cabo para continuar con la gestión de la entidad.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

- Se observó el manejo de las comunicaciones tanto internas como externas de la Entidad (Numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015).
- Se evidenció el conocimiento y la aplicación de la documentación de los procedimientos relacionados y se verificó la aplicación de lo establecido. Se identificaron controles operacionales como: actualizaciones y mejoras del procedimiento de servicio al ciudadano, tipificación correcta para minimizar reprocesos o violentar el derecho de petición, información clasificada y reservada para las respuestas a las PQRSD, respuestas a derechos de petición.

3.3 Realización de la reunión de cierre.

se realizó el cierre de la auditoría y se presentaron los resultados en cuanto a fortalezas, oportunidades de mejora y se estableció que no se encontraron incumplimientos a los criterios establecidos en el plan de auditoría. No se presentaron divergencias y se estableció la conclusión de la auditoría a partir de la documentación en el plan de mejoramiento de las acciones de mejora implementadas por el proceso. Así mismo se solicitó al auditado, realizar la evaluación del equipo Auditor.

4. CONCLUSIONES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- ❖ Se ha demostrado la conformidad de la documentación del SGC para el proceso Atención al Ciudadano.
- ❖ Como resultado de esta auditoría se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación de los procesos auditados con el fin de garantizar la mejora continua del SGC y del desempeño de la entidad.
- ❖ El equipo de auditoría realizó una auditoría basada en procesos centrada en los temas significativos requeridos por la Norma, así mismo los métodos de auditoría usados fueron las entrevistas, la revisión de documentos y la observación de actividades e instalaciones.
- ❖ Se verificó que las actividades del proceso "Atención al Ciudadano", cumple con los objetivos de las normas NTC ISO 9001: 2015.
- ❖ El proceso realiza el monitoreo del mapa de riesgos en los tiempos requeridos, está pendiente la actualización abordando riesgos y oportunidades.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

- ❖ Se encuentran documentadas las actividades realizadas por el proceso "Atención al Ciudadano" a través de procedimientos, manuales, formatos, guías que se encuentran publicadas en el SGC.

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

No se presentaron situaciones extraordinarias que impidieran el buen desarrollo de la auditoría.

6. FORTALEZAS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

- ✓ Puntualidad en el ejercicio de auditoría
- ✓ La caracterización e identificación de partes interesadas para los Sistemas de Gestión auditados es oportuna, completa y se revisa periódicamente.
- ✓ Se evidencia el correcto control y seguimiento a las entradas y salidas del Proceso, además de los procedimientos pertenecientes a este.
- ✓ Se evidencia el liderazgo por parte de la Oficina de División de Relacionamiento con el Ciudadano promoviendo la participación activa de los usuarios y brindando las socializaciones correspondientes a los diferentes trámites que se encuentran dentro del portafolio de servicios de la entidad.
- ✓ El tiempo promedio respuesta de las PQRSD se encuentra por debajo de los 15 días establecidos legalmente.
- ✓ Disposición y conocimiento del personal auditado para el cumplimiento de la política y objetivos del SGC.
- ✓ Participación activa de parte de los auditados. Se destacó la disposición de las personas delegadas para atender la auditoría y facilitar las evidencias solicitadas de manera oportuna.





FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

- ✓ El seguimiento a la percepción a través de la recopilación y análisis de la información recogida mediante encuestas realizadas a las partes interesadas, que realizan alguna gestión en la entidad de manera presencial o virtual, así como de los usuarios que requieren información relacionada con la PGN.
- ✓ Personal diligente en la presentación de evidencia de cumplimiento durante la ejecución de la auditoría
- ✓ Liderazgo con participación directa en las divulgaciones de la importancia del cumplimiento eficaz del SGC.
- ✓ Se evidencia la adecuada implementación de los controles para mitigar riesgos.
- ✓ Personal presto a las oportunidades de mejora durante la auditoría.
- ✓ Buen canal de comunicación con la ciudadanía.
- ✓ Se evidencia el compromiso en implementar estrategias enfocadas a la transformación digital y de innovación, y dar respuesta oportuna a las partes interesadas, así como fortalecer mecanismos de atención en todos los canales.

7. NO CONFORMIDADES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Revisados y verificados los criterios establecidos en el plan de auditorías del proceso Atención al Ciudadano no se encontraron incumplimientos que permitan establecer no conformidades al proceso.

8. OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Revisados y verificados los criterios establecidos en el plan de auditorías del proceso Atención al Ciudadano no se encontraron incumplimientos que permitan establecer observaciones al proceso.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Numeral 10.1. Al verificar los criterios establecidos en el plan de auditoría se observó que el proceso cuenta con acciones que califican como mejoras al desempeño del mismo, por lo



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

que se indica al proceso, que estas sean registradas en el documento MC-F-10 Plan de mejoramiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

10. GRADO EN EL QUE SE CUMPLIERON LOS CRITERIOS DE AUDITORIA

Los criterios de auditoría se han cumplido en su totalidad.

11. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS.

La documentación del proceso Atención al Ciudadano, es adecuada ya que en términos generales tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con sus usuarios, los considerados mediante procedimientos, políticas y normatividad interna y los especificados en la Norma ISO 19001:2015.

Firmas Equipo Auditor:

Lina Andrea Cordon Palencia	Carolina Cortes Hernández	Luz Dary Enciso Ballesteros
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor acompañante

Firma Líder / Responsable del Proceso

Líder / Responsable del Proceso



