**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe**: 17/06/2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** DT Nariño.

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso**: Jaime Guerrero

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** 9 y 10 agosto 2018

**Equipo Auditor:** Juan Carlos Castellanos Mayorga

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma
2. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**: inicia con la reunión de apertura de la auditoria y termina con el seguimiento del plan de acción
3. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:**
* Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Nariño
* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
* Perdida de información por falta de respaldo.
1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión -el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

Proceso y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

Se evidencia cumplimiento de la dirección Territorial Nariño de los requisitos del capítulo 4, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología DOFA) y los servicios ofrecidos por la Unidad, las expectativas de las partes interesadas se encuentran identificadas y se les hace monitoreo, se desarrolla el sistema de calidad, sus procesos y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión. El Sistema de gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión de la Dirección Territorial, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta. Sin embargo, se identificó incumplimiento al no contar con un procedimiento de articulación entre el proceso de reparación integral y la dirección de Asuntos étnicos relacionada en la No conformidad 1 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015. LIDERAZGO.**

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el liderazgo y compromiso en la Unidad Territorial Nariño, al preguntarle al Director Territorial y al equipo de la DT sobre modelo de liderazgo se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la Política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el Director Territorial dando cumplimiento a los requisitos legales del cliente y los reglamentarios aplicables; sin embargo, se evidencia debilidad relacionada con prevenir y reducir los efectos no deseados y abordar estos riesgos para la presente vigencia, se registra como la No conformidad Nº 2 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.1.1 El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades necesarias abordar con el fin de: Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; Aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y d) Lograr la mejora; se evidencia que continúa materializándose el riesgo de acceso a información sensible por parte de terceros al no contar con acciones concretas por parte de la Oficina de tecnología de la Información. No conformidad 2 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

Sobre los objetivos de la calidad y planificación, estos numerales no aplican a la dirección Territorial, con respecto a la planificación de los cambios se evidencia que la Dirección Territorial Nariño planifica los cambios que le corresponden de acuerdo con su operación soportándose en la ejecución y cumplimiento del plan de acción 2018

**7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015. APOYO**

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección Territorial Nariño gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades. En cuanto a infraestructura se evidencia solicitudes para el nivel nacional, de cambio de sede, al no contar con las condiciones físicas para su funcionamiento se genera la No conformidad Nº3 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

Referente a los numerales de toma conciencia la Dirección Territorial Nariño implementa, socializa y se asegura de que las personas tomen conciencia del Sistema Integrado de Gestión “SIG”, mediante la realización de actividades coordinadas por el enlace SIG, de esta forma se asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados a este capítulo.

Con respecto a las comunicaciones internas y externas se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales sin embargo se presentan deficiencias en la comunicación interna al evidenciar la desactualización de al menos una firma electrónica de acuerdo con los lineamentos enviados desde Nivel Nacional. No conformidad N° 4 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

Sobre el control de la información documentada la Unidad Territorial cuenta con la custodia de la información de toda su gestión yde la de los procesos según instrucciones generadas a Nivel Nacional no obstante al solicitar expediente sobre un sujeto de Reparación colectiva se evidencia que la Tabla de Retención Documental no corresponde al orden cronológico No conformidad N° 5 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

**8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015. OPERACIÓN.**

Al realizar las visitas de auditoría a la sede de la Unidad Territorial Nariño y al punto de atención a víctimas de Pasto se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo , instalaciones físicas donde se opera ), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control, el cumplimiento de requisitos se evidencia de forma parcial en términos generales ya que se presentan situaciones que implican el incumplimiento de algunos de los requisitos las cuales se explican a continuación :

Sobre la planificación y control operacional la DT identifica las partes interesadas, las salidas No conformes, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Nivel Nacional mediante procesos, procedimientos., manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades no obstante se presenta una situación con el desarrollo de la medida de satisfacción relacionada con la entrega de libretas militares sin que se tenga conocimiento en el territorio de solución de dicha situación . No conformidad Nº 6. del presente informe de auditoría.

En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos no obstante para el caso se evidencia. No conformidad Nº 7 del presente informe de auditoría.

La Dirección Territorial Nariño determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que la define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas, mediante la aprobación y ejecución e diferentes actividades como jornadas de servicios y reuniones con los grupos de interés, sin embargo se evidencia incumplimiento en el literal a) los criterios para los productos y servicios. No conformidad Nº 8 del presente informe de auditoría.

La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad que cumplir los requisitos para los productos y servicios ofrecidos a los clientes No conformidad Nº 9 del presente informe de auditoría. Los requisitos relacionados con el diseño y desarrollo de productos y servicios, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo y cambios del diseño y desarrollo. No aplican para a Direccion Territorial.

Con respecto al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se evidencia que la dirección territorial realiza control y seguimiento permanente de la gestión realizada por los Operadores que realizan actividades críticas para los procesos como el pago de ayudas humanitarias y atención telefónica, relacionadas con las actividades establecidas en Convenio interadministrativo y/o Acuerdos Marcos sin embargo se identifica que el sistema de gestión de calidad de la unidad no ese encuentra articulado con el operador OUTSORRCING . No conformidad Nº 10. del presente informe de auditoría.

Tipo y alcance de controlse evidencia que la Dirección Territorial Nariño realiza seguimiento permanente de la gestión realizada por los Operadores que realizan actividades críticas para el proceso como el pago de ayudas humanitarias y la entrega de medida de reparación relacionadas con las actividades establecidas en Convenio interadministrativo con el Banco Agrario. Sin embrago se evidencia que en el municipio de arboleda la sucursal del banco informó a una víctima sobre un giro, antes que la Unidad se comunicara con él. No conformidad Nº 11 del presente informe de auditoría.

Con respecto al Control de la producción y de la provisión del servicio, identificación, trazabilidad, seguimiento y control de cambios se evidencia que la dirección territorial hace seguimiento al proveedor externo sin embargo se encuentran debilidades en cuanto a la planeación y seguimiento contractual. No conformidad Nº 12. del presente informe de auditoría.

Los numerales relacionados con las actividades posteriores a la entrega, liberación de los productos y servicios, el control de las salidas No conformesno aplica para la dirección territorial.

Sobre la información documentada de las acciones tomadas sobre el control de las salidas no conformes se genera la No conformidad Nº 13 del presente informe de auditoría

**9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

En cuanto al seguimiento medición, análisis y evaluación se evidencia cumplimiento mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores, se realizan encuestas internas y externas para evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas y se hace el análisis, evaluación, realimentación correspondiente.

Con respecto a la auditoria interna y la revisión por la Dirección, estos numerales no aplican para las direcciones territoriales y se reciben y ejecutan las directrices que a nivel nacional se remiten.

**10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015. MEJORA.**

Sobre el numeral de no conformidad y acción correctiva **s**e evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento para el cierre de no conformidades del plan de acción, registradas en el aplicativo SISGESTION. Sin embargo, se evidencia incumplimiento en cuanto cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el proceso debe: a) reaccionar ante la no conformidad. La acción 1307del indicador 83972 del año 2017 no cuenta con seguimiento por parte la Oficina Asesora de Planeación No conformidad Nº 14 del numeral 12 del presente informe de auditoría.

Para el numeral que trata sobre conservar información documentada sobre los resultados de cualquier acción correctiva se evidencia que aún se encuentran no conformidades en SISGESTION de la Auditoria Interna 2017 sin seguimiento por parte del auditor, a pesar de que se han enviado las evidencias para su cierre No conformidad Nº 15.

**11. OBSERVACIONES**

No se generan observaciones relacionadas con el cumplimiento parcial de los requisitos

**12. NO CONFORMIDADES**

**1) 4.4.1 No-Conformidad:** No se cuenta con un procedimiento donde se establezca la articulación entre los procesos relacionados con reparación integral colectiva y la Dirección de Asuntos Étnicos incumpliendo lo establecido en el Capítulo 4 Numeral 4.4.1 Alcance La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización de la Norma NTC ISO  9001:2015.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Reparación Integral y Subdirección Asuntos Étnicos

**2) 6.1.1 No-Conformidad** Se evidenció que se sigue materializando el riesgo de corrupción por parte de terceros en cuanto al ingreso al aplicativo SGV, se anexan correos electrónicos del profesional del Punto Tumaco informando que una orientadora le realizó cambio de contraseña sin que ella lo solicitarla, se evidencia correo con la denuncia ante la fiscalía de este hecho de igual manera se copia al Director Territorial esta situación se ha dado a conocer a nivel Nacional sin que se tenga respuesta y/o acciones al respecto**. Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional: Gestión de la Información –** Oficina de Tecnologías de la Información

**3) 7.1.3 a)** **No-Conformidad** En visita de auditoría a la sede de la Unidad Dirección Territorial  Nariño el Auditor identifica que la sede en la que está funcionando no cuenta con condiciones físicas para su funcionamiento incumpliendo el Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.1.3 Infraestructura a) edificios y servicios asociados de la Norma NTC ISO  9001:2015.

**Proceso(s) asociado (s) a Nivel Nacional:** Gestión Administrativa.

**4) 7.4 No-Conformidad:**  Se evidenció incumplimiento de la actualización de la firma digital al menos con una funcionaria, incumpliendo un lineamiento nacional con implicaciones disciplinarias esta actualización se había comunicado por SUMA en diferentes oportunidades, incumplimiento del numeral de la norma 7.4 Comunicaciones La organización debe determinar que las comunicaciones internas y externas incluyan: Literal d: como comunicar de la norma NTC ISO  9001:2015.

**5) 7.5.3 No-Conformidad:**  Al revisar el expediente y la tabla de retención documental del proceso de reparación integral colectiva correspondiente al corregimiento de Esmeralda se encuentra desactualizada con respecto a lo establecido en el instructivo: “Flujo de información reparación colectiva Código 4300905-2 V:1 del 05 dic 2017 incumpliendo lo establecido en el capítulo sobre control de la información documentada. Numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada literal a (esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite).

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Reparación Integral y Gestión documental.

**6) 8.1 a)** **No-Conformidad** Al solicitar información sobre la medida de reparación relacionada con libretas militares se evidencia que el “ Protocolo de intercambio de información y funcionamiento operativo de la medida de exención en la prestación del servicio militar, desincorporación y entrega de libretas militares a víctimas del conflicto armado” no ha sido modificado ni actualizado de acuerdo con la última normativa, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1 planificación y control operacional literal a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios; según la norma NTC ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Reparación integral

**7) 8.2.1 No-Conformidad** Al solicitar información sobre el derecho de petición interpuesto por una ciudadana con cc de Ipiales, quien se dirigió al Punto de Atención Ipiales, posteriormente al Punto de Atención Pasto y finalmente a la sede administrativa de DT Nariño, buscando una respuesta se puede evidenciar que no se actualizó la dirección de correspondencia para el envío de la respuesta, fue notificada por edicto. No se encontró respuesta al derecho de petición, solo se cargó en Orfeo la resolución de no inclusión como respuesta a la revocatoria directa incumpliendo a los requisitos relacionados al servicio. Evidencia radicada 20187801374771 Orfeo, del 09/08/2018.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Servicio al ciudadano – Grupo de Respuesta Escrita.

**8) 8.2.2** **No-Conformidad** Al solicitar las notificaciones de los actos administrativos de los Sujetos de Reparación Colectiva de Guayabal, la Planada y Carrizal, de la DT Nariño, para iniciar o no la ruta con estos Sujetos, se evidencia que desde el nivel territorial se han solicitado las resoluciones vía correo, vía telefónica  para realizar las notificaciones y no se han recibido desde nivel nacional por parte del proceso de Registro y Valoración, incumpliendo el numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios literal a) los criterios para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1. cualquier requisito legal y reglamentario de la Norma NTC ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociad (s) a Nivel Nacional:** Proceso de Registro y Valoración.

**9) 8.2.3.1 No-Conformidad** La solicitud con radicado Orfeo 20166232954392 gestionada con los insumos de nivel territorial un año después tuvo actuación por parte del NN sin que a la fecha se encontrara respuesta final a la misma. Incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad que cumplir los requisitos para los productos y servicios ofrecidos a los clientes, de la norma ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional: S**ervicio al ciudadano – Grupo de Respuesta escrita.

**10) 8.4 No-Conformidad** Al visitar el Punto de Atención Pasto, se pudo evidenciar debilidades con respecto a las actividades realizadas por parte de un nuevo operador OUTSORCING , encargado de administrar al personal y los servicios de atención a las víctimas en el punto de atención ya que no se cuenta con contratación y capacitación de todos orientadores y el subsistema de calidad de la Unidad no están articulado con el operador lo que evidencia incumplimiento del numeral "8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades " "El responsable del proceso debe asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de la norma NTC ISO 9001:2015.

 **Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Gestión para la asistencia.

**11) 8.4.2 No-Conformidad**: Al revisar el procedimiento en la DT Nariño de reparación individual se evidencia que el Banco Agrario de Arboleda informó en al menos un caso sobre la ubicación de un giro para un ciudadano, solicitud mediante correo electrónico a la DT por parte de Delegada de los Derechos de la Población Desplazada de la Defensoría del Pueblo Regional Nariño, antes de que este inicie su notificación por parte de la Unidad, incumpliendo el Numeral 8.4 control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente. 8.4.2. Tipo y alcance de control, El responsable del proceso debe: Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; de la norma NTC ISO  9001:2015.

 **Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional:** Reparación integral.

**12) 8.5.1. No-Conformidad**: Se identifican debilidades en la planificación contractual desde nivel nacional, ya que no se adapta a las necesidades del territorio, con respecto a las obligaciones específicas contractuales del contrato 1186 del 2018. Incumpliendo el numeral "8.5 producción y provisión del servicio 8.5.1, control de la producción y de la provisión del servicio literal a) 1) las características de los productos a producir de la norma NTC ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociado (s) a Nivel Nacional:** Reparación integral.

**13) 8.7.2 No-Conformidad** Al revisar la plataforma SISGESTION en el listado de no conformidades con el usuario del auditor se evidencia que la acción número 1373: “Al verificar el reporte de la materialización de riesgos con corte a Junio de 2018, se puede comprobar que la DT Nariño, no realizó el reporte de análisis de causas en las fechas establecidas de acuerdo actividad 6 del procedimiento Acciones preventivas y correctivas v7 cod 120,20,08-2, incumpliendo lo establecido en el capítulo 8.7.2 El responsable del proceso debe mantener información documentada b) que describa las acciones tomadas, de la de la norma NTC ISO 9001:2015.

**14) 10.2.1 No-Conformidad** Se evidencio en el listado de no conformidades de la plataforma SISGESTION, la acción 1307 sobre incumplimiento del Plan de Acción indicador 83972 del año 2017, en estado Aprobado, se verifica que no tiene seguimiento por parte de la Oficina de Planeación según la actividad 11, del Procedimiento: acciones correctivas y preventivas Código: 120,20,08-2 Versión 7, incumpliendo lo establecido en el numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.2.1 “Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el proceso debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla y 2) hacer frente a las consecuencias conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, de la norma NTC ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional: Oficina Asesora de Planeación.**

**15) 10.2 No-Conformidad** Se evidencia que aún se encuentran no conformidades en SISGESTION en estado aprobado de la Auditoria Interna 2017, a pesar de que se han enviado las evidencias a la auditora líder no se han terminado, las no conformidades que aparecen vigentes son 1165, 1168, 1170 y 1172, se anexan correos electrónicos con evidencias de envíos de los soportes de las actividades desarrolladas desde la DT Nariño, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento de Auditoria al SIG Código: 150.19.08-1 versión 6 actividad 26, y lo establecido en el ítem 10.2 No conformidad y acción correctiva. Numeral 10.2.2 literal b) los resultados de cualquier acción tomada, de la de la norma NTC ISO 9001:2015.

**Proceso(s) asociado(s) a Nivel Nacional: Evaluación Independiente.**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Se identifica como una oportunidad de mejora para el proceso de Reparación Integral que en el procedimiento “Entrega de Indemnización Administrativa CÓDIGO: 410.08.08-3, Versión 4 que en las actividades 27 Y 28 se conserve el orden entre la base de Excel del envío y el cargue en la herramienta INDEMNIZA para establecer un nivel mayor en la organización y control, desde su generación en nivel nacional y/o informar desde Nivel Nacional a la Dirección Territorial el orden de envió al director territorial para su respectivo descargue, optimizando los tiempos en el nivel territorial sobre todo cuando hay dos o más procesos de ejecución al tiempo.

**ASPECTOS POSITIVOS**

Entre los principales aspectos positivos encontrados en la auditoria a la Dirección Territorial Nariño se resaltan:

* El compromiso de funcionarios, contratistas y los colaboradores de los operadores incluido el punto de atención Pasto en cuanto a la ejecución de sus actividades y sentido de pertenencia en la atención a ciudadanos y víctimas.
* El trabajo de convocatoria, articulación y seguimiento del grupo de retornos y reubicaciones.
* La gestión realizada por la Dirección Territorial sobre la capacitación en tremas de gestión documental, es importante que todas esas acciones sean articuladas con los lineamientos de nivel nacional.
1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |
| --- |
| **80%** |

**Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015**

**Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |  | **VALOR PORCENTUAL** | **Nº. NO CONFORMIDADES** | **PROCESO VINCULADO****A nivel nacional- Nº NO CONFORMIDAD** | **Nº No** **Aplica** | **Nº ítems a Mantener** |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN |   | **94%** | **1** | NC Nº1 Reparación Integral y Subdirección Asuntos Étnicos.  | **0** | **10** |
| 5. LIDERAZGO |   | **100%** | **0** |  | **4** | **4** |
| 6. PLANIFICACION  |   | **67%** | **1** | NC Nº 2 Gestión de la Información- Oficina de Tecnologías de la Información.  | **3** | **1** |
| 7. APOYO |   | **85%** | **3** | NC Nº 3 Gestión Administrativa.NC Nº 5 Reparación Integral y Gestión documental. | **2** | **10** |
| 8. OPERACIÓN  |   | **62%** | **8** | NC Nº6 Gestión Institucional NC Nº7 Servicio al ciudadano – Grupo de Respuesta EscritaNC Nº8. Proceso de Registro y ValoraciónNC Nº9 Servicio al ciudadano – Grupo de Respuesta escrita.NC Nº10 Gestión para la asistencia. NC Nº11 Reparación integral.NC Nº12 Reparación integral. | **11** | **6** |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO |   | **100%** | **0** |  | **5** | **3** |
| 10. MEJORA |   | **56%** | **2** | NC Nº14 Oficina Asesora de PlaneaciónNC Nº15 Evaluación Independiente | **2** | **1** |
|   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Promedio de cumplimiento frente a la ISO 9001: 2015 |   | **80%** |  |  | **27** | **35** |
|   | **70 %** |

|  |
| --- |
| **15** |

**Total, de No conformidades:**

|  |
| --- |
| **27** |

**Ítems de norma no evaluados (no aplican para Direcciones Territoriales)**

**Cordialmente;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juan Carlos Castellanos Mayorga**  |  | **Carlos Arturo Ordóñez Castro** |
| **Auditor líder** |  | **Jefe Oficina de Control Interno** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/30/05/2014 | Creación del formato |
| 2 | 24/02/2015 | Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.  |
| 3 | 6/11/ 2015 | Se restructura la presentación de la no conformidad |
| 4 | 26/07/2017 | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno  |
| 5 | 22/05/2018 | Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel. |