



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 04 de septiembre de 2020

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Servicio al Ciudadano.

Dependencia líder del proceso: Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Servidor responsable del proceso: Loly Catalina Van Leenden Del Rio

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

Fecha de auditoría: 01 y 02 de septiembre de 2020.

Equipo Auditor: Ana María Ángel Acosta.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con la reunión de cierre y seguimiento al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- i.* Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso.
- ii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- iii.* Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores del proceso auditado.
- iv.* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- v.* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- vi.* Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.
- vii.*

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El periodo de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

El Proceso de Servicio al Ciudadano determina a partir del “*INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO*” las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, atendiendo a las actividades que se realizan y se documentan en la caracterización de este proceso. De acuerdo con la evidencia documentada este instrumento fue socializado y trabajado mediante acta del día 13 de marzo de 2020 y aprobado mediante correo electrónico del 07 de mayo de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

En relación con las partes interesadas el equipo auditado las reconoce e identifica, en el desarrollo de la auditoria manifiestan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento “*Identificación partes interesadas*” en donde se establecen las necesidades, requisitos y acciones para el cumplimiento.

Así mismo, el grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con la relación del personal contratado por el Operador, información de datos de contacto, esquema al que pertenece, rol interno, proceso, supervisor a cargo, dirección territorial e información pertinente para su control, dicha documentación se conserva a través de la herramienta Office 365 Share Point.

Sumado a lo anterior, este proceso junto con las Direcciones Territoriales presenta constante comunicación, y para su control se diseña documento en Excel denominado “*DIRECTORIO TERRITORIAL 31082020*” mediante el cual identifican a los profesionales de servicio al ciudadano en territorio, así como la información de contacto, horario de atención y la dinámica del servicio que se presenta en cada una de las Direcciones Territoriales. Además de ello, efectúan seguimiento a las líneas de atención y actividades que se establecen en cada una de las territoriales a partir de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. Al presentarse cambios en las actividades se va actualizando esta base de datos.

Por otro lado, en el desarrollo de la auditoria se entrevistan a funcionarios y contratistas del proceso de Servicio al Ciudadano, en donde se evidencia que conocen y manejan la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, identifican donde se encuentra establecido el alcance del sistema a través de la página web de la entidad.

Siendo este un proceso misional, se observa la aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión a través de la información documentada y diseñada al interior de la entidad, como la caracterización, procedimientos, manuales, formatos, instructivos, protocolos entre otros. Cabe destacar que las acciones y actividades de dichos documentos son socializadas y fomentadas a través de las capacitaciones que realizan los enlaces.

5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015

Con respecto al liderazgo que se efectúa al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano, se observa la ejecución de reuniones de seguimiento con cada uno de los responsables de las líneas de trabajo, a fin de socializar las actividades propuestas a desarrollar, revisando la gestión, verificando compromisos y metas, creando conciencia en todo el equipo de trabajo para así contribuir a la mejora continua y al enfoque de la satisfacción del cliente.

Con respecto a la comunicación de la Política del Sistema Integrado de Gestión, se observa la socialización de esto a través de los correos electrónicos fechados el 14 de agosto de 2019, 04 y 30 de agosto de 2020, mediante el cual remite documentación para que sea consultada por los colaboradores del proceso, incentivándolos mediante preguntas y respuestas para apoyar la actividad “*Preparándonos para el SIG*”, esto con el fin de

afianzar los conocimientos en temas como: contexto estratégico, política de calidad, riesgos y demás documentación del SIG.

Adicionalmente, dicha documentación del SIG la socializa el Operador Outsourcing a su grupo de trabajo, esto se observa mediante correos electrónicos en el pre turno del 31 de octubre de 2019 y nota informativa No. 44.

Atendiendo a la presentación realizada por la líder del proceso se observa la asignación de roles y responsabilidades que ejecutan los funcionarios y los contratistas de acuerdo con su objeto contractual.

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

En lo referente a los riesgos determinados por el proceso se evidencia la aprobación mediante acta del 20 de diciembre de 2019 y en correo electrónico del 18 de diciembre de 2019 la Oficina Asesora de Planeación comunica la aprobación de estos. En lo corrido del 2020 se observa la actualización del mapa de riesgos y la comunicación de aprobación a través de acta del 17 de julio de 2020 del proceso y correo electrónico del 16 de julio de la Oficina Asesora de Planeación, socializado el día 28 de julio de 2020 a todo el equipo de Servicio al Ciudadano.

Adicionalmente, el proceso verifica la materialización de los riesgos a través del reporte trimestral que solicita la Oficina Asesora de Planeación, donde se efectúa el diligenciamiento del “*FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS*” y el cargue en SISGESTION de las no conformidades, lo anterior se evidencia de acuerdo con la documentación allegada por el proceso.

A través de las entrevistas efectuadas a los auditados se observa que conocen y ubican el mapa de riesgos institucional, identifican los objetivos del Sistema Integrado de Gestión además la documentación y publicación en la página web. Adicional a ello, el enlace SIG manifiesta la metodología y criterios establecidos para la construcción de los riesgos y controles. De acuerdo a la muestra solicitada por el auditor se verifica la aplicación de dichos controles y con respecto a la información documentada se observa organizada por cada uno de ellos y archivada según el mes correspondiente.

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

El proceso de Servicio al Ciudadano socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo, en cumplimiento de las actividades propias del proceso.

En efecto, de acuerdo con la infraestructura con la que cuenta el proceso aducen tener los elementos necesarios para realizar la operación en función de sus actividades como equipos y puestos de trabajo y a través de actas de conciliación realizan inventario de los elementos de trabajo con el operador Outsourcing. Sumado a lo anterior, se observa requerimientos y reportes en temas de cambio de diademas, computadores y fallas en los sistemas por parte del personal al operador.

Por otra parte, al interior de este proceso, se desarrollan actividades lúdicas con el fin de tener espacios en los cuales se puedan efectuar acciones distintas a las laborales para fomentar bienestar a funcionarios y contratistas, lo anterior se evidencia a través de actividades como: tarde de tertulia, chismografo, a rocanroleo, mensajes motivaciones y reconocimiento al personal del operador Outsourcing, esto en busca de mantener un ambiente óptimo para la operación del proceso.

De acuerdo con la documentación allegada se evidencia capacitaciones y evaluaciones por parte del operador para verificar que el personal haya adquirido las competencias y los conocimientos necesarios para la prestación del servicio.

Respecto a la toma de conciencia el auditor evidencia falta de apropiación en los colaboradores del proceso, en temas relacionados con mapa de riesgos y la metodología establecida para la construcción del mismo.

En lo referente a las comunicaciones que se efectúan al interior del proceso, a través de correos electrónicos a las diferentes Direcciones Territoriales, socializan por medio de piezas comunicativas e infografías el avance de las actividades programadas desde el Canal Presencial. Por otra parte, el proceso conoce e identifica la matriz de comunicaciones de la entidad y la ubicación en la página web.

En el desarrollo de la auditoria a través de entrevista realizada al auditado, expresan que para el seguimiento y control documental en tema financiero con el operador cuenta con un FTP para salvaguardar dicha información. Mediante correos electrónicos se observa la solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información para realizar liberación de espacio del FTP y solicitud de respaldo en la herramienta Share Point, con el fin de generar mayor facilidad de consulta e intercambio de la información. De la misma manera, indican que la información documentada se encuentra cargada y registrada en los aplicativos: LEX, SGV y Orfeo, los cuales permiten realizar trazabilidad de las peticiones que se reciben y las respuestas brindadas por la entidad.

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

Atendiendo al control que realiza el proceso de Servicio al Ciudadano al operador Outsourcing, vinculado este a través de la orden de compra 43853, quien presta los servicios BPO requeridos para efectuar el proceso de atención de servicio al ciudadano para víctimas del conflicto armado, se evidencia mediante actas de reunión que se realizan comités técnicos exponiendo los resultados en relación al personal contratado, seguimiento financiero, resultados de operación, actividades de auto cuidado, auditorias y demás información pertinente al desarrollo de la operación. Así mismo, realizan verificación de pre factura con el operador con el fin de realizar seguimiento al pago.

Entre el proceso de Servicio al Ciudadano y el operador, se evidencia comunicación a través de reuniones y correos electrónicos socializando lineamientos o acciones, las cuales deben ser aplicadas en la operación del proceso y a través de los formadores del operador se realizan capacitaciones a sus colaboradores, así como evaluación, calibraciones y auditorias para verificar la calidad del servicio prestado y analizar los errores de forma o de fondo que se puedan presentar, esto en articulación con el proceso. Además de ello mencionan que a través del operador se efectúa pre turnos, los cuales consisten en un escrito que contiene datos recordando lineamientos o temas antes de iniciar labores y que dentro de su programa se destina el día viernes para evaluarlo.

A partir de la prueba de recorrido efectuada a través de la herramienta Office 365 Teams el auditor observa el manejo que se le realiza al procedimiento "TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS V1", por medio del cual el auditado comparte el recorrido que se efectúa a la respuesta de un derecho de petición, mediante el cual se verifica en el aplicativo Lex la trazabilidad de las actividades en torno a la radicación, alistamiento, control del escalamiento, proyección, firmas, impresión y envió, además de ello se identifica la orden de servicio que se expide para la entrega de la respuesta y el comprobante de entrega por parte del operador postal. Lo anterior, evidencia el desarrollo y control de la operación.

Con respecto a los cambios presentados a través de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, y a fin de brindar continuidad a la prestación del servicio, el proceso y el operador mencionan que han establecido estrategias e implementado actividades en pro de cumplir con el objetivo de garantizar la atención a la población víctima. Adicional a ello, el proceso remite la versión diagramada oficial del ABC, frente a la gestión de la Unidad para las Víctimas ante la pandemia -COVID 19, la cual se socializada al operador.

A través del control que se realiza a las salidas no conformes se evidencia el pantallazo de registro en SISGESTION y en archivo Excel denominado “*Formato Registro y Control Salida No Conforme SC 2020 consolidado*”, mediante el cual el proceso efectúa el reporte mensual con la relación de las cantidades de salidas no conformes y el tratamiento realizado. Adicional a ello, se observa informe de salidas no conformes del primer y segundo trimestre del 2020 socializado a las Direcciones Territoriales.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015

En lo pertinente al seguimiento que se realiza a la satisfacción del cliente el Grupo de Servicio al Ciudadano presenta semestralmente “*INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO*”, de acuerdo al documento allegado se evidencia que realizan tabulación, gráficas y análisis de las encuestas recibidas por parte de los ciudadanos, la cual es socializada y compartida a las Direcciones Territoriales a fin de tomar acciones pertinentes frente a la percepción de los clientes.

Ahora bien, a través de correos electrónicos se evidencia la socialización con las Direcciones Territoriales del informe de productividad de los orientadores, correspondiente a los meses de enero, marzo y agosto del año 2020, de acuerdo con lo solicitado por el auditor.

En lo que concierne a la medición del plan de acción de la vigencia 2019 y 2020 se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con la evidencia documentada que soporta lo registrado en el aplicativo SISGESTION, esto también de acuerdo con la muestra solicitada por el auditor.

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

Atendiendo a las no conformidades de la vigencia 2019 registradas en el aplicativo SISGESTION, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 25 de junio de 2020 efectúa monitoreo y las relaciona a fin de que el proceso de Servicio al Ciudadano realice el seguimiento a las actividades propuestas.

Es importante resaltar, que al consultar la herramienta SISGESTION por parte del auditor, a la fecha de la auditoria no se logra realizar la verificación del seguimiento, toda vez que no se observan las actividades registradas en esta herramienta. De acuerdo con lo manifestado por el proceso y lo observado en el transcurso de la auditoria estas no conformidades fueron presentadas en el aplicativo y coinciden con lo relacionado por la Oficina de Control Interno en el monitoreo realizado. No obstante, el proceso de Servicio al Ciudadano allega documentación de la ejecución de las actividades propuestas.

Ahora bien, con respecto a las no conformidades 1859, 1860 y 1861, estas no han sido objeto de análisis de causas y actividades por el auditado, en razón a que no se visualizan en la bandeja del aplicativo, por la cual se sugiere verificar las inconsistencias presentadas con la Oficina Asesora de Planeación.

En relación con la mejora continua el proceso indica que se presenta una mayor articulación con procesos misionales y con las Direcciones Territoriales, ello sustentado a través de correos electrónicos en los cuales se reporta el estado de insumos pendientes de cada una de las dependencias para la respuesta a los diferentes PQR'S, mediante una semaforización que les genera las alertas de los términos de respuesta. Aunado a lo anterior, a través de un formulario virtual e informe de análisis, se evidencia la aplicación de evaluaciones por parte del proceso al operador en los meses de julio y agosto del 2020.

11. OBSERVACIONES

1. Se observa, que se debe fortalecer al interior del Grupo de Servicio al Ciudadano temas del Sistema Integrado de Gestión en relación con el mapa de riesgos y la metodología establecida para la construcción del mismo. Esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas efectuadas por medio de Office 365 Teams. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Apoyo, 7.3 Toma de conciencia.

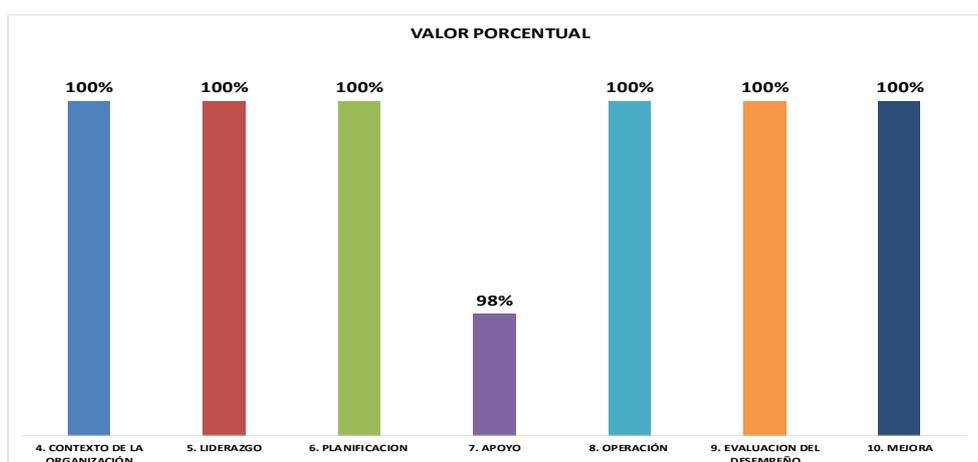
12. NO-CONFORMIDADES

En la ejecución de la auditoria no se presentaron no conformidades.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

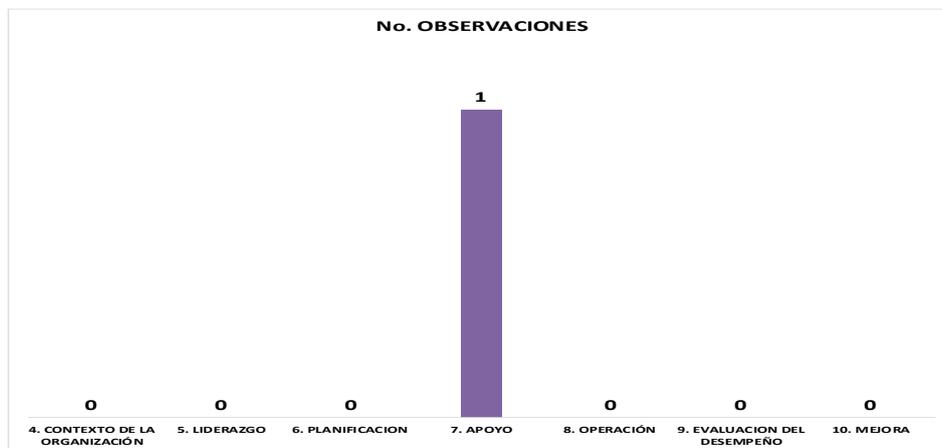
Se presenta el resumen estadístico de la Auditoría Interna de Calidad del Proceso de Servicio al Ciudadano, presentando un promedio de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 100%, representados así:

Gráfica No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Como resultado de la auditoria se genera una (1) observación relacionada con el Capítulo 7, Apoyo, 7.3 Toma de Conciencia, representado así:

Grafica No. 3. Número de Observaciones


Cordialmente;

ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación |
|----------------|-------------------------|---|
| 1 | 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 reestructura 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. |