

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Día:</b>	16	<b>Mes:</b>	10	<b>Año:</b>	2020
---	-------------	----	-------------	----	-------------	------

## 1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en cumplimiento de su rol de evaluación independiente tiene el compromiso de coordinar y liderar el desarrollo de las auditorías internas de calidad vigencia 2020, con el fin de contribuir a la mejora continua y la consolidación del desarrollo integral del subsistema de gestión de calidad. Este compromiso requiere confianza, trabajo en equipo y colaboración de todos los funcionarios de los diferentes procesos y Direcciones Territoriales, con el propósito de mejorar continuamente en la calidad y la prestación del servicio a las víctimas.

En este contexto, la auditoria interna de calidad se ha convertido en una herramienta estrategica para la entidad permitiendo apoyar la toma de decisiones con el proposito de mejorar la eficiencia y eficacia al interior de los 18 procesos y las 20 Direcciones Territoriales. De acuerdo con lo anterior, este ejercicio de auditoria busca asegurar que el sistema de gestión funcione adecuadamente y permita identificar los diferentes niveles de los riesgos de la Unidad y su entorno, así como planear los controles que son componentes fundamentales de los esquemas gerenciales, que además del mejoramiento continuo e impacto de los procesos permiten la optimización de los recursos y su ejecución óptima en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las víctimas.

Por ello, la Alta Dirección ha dado especial relevancia a este proceso con el fin de fortalecer el subsistema para determinar si su implementación se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva y si éste es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma; toda vez que el propósito en esta anualidad es el de renovar la certificación del sistema de gestión de la calidad en los procesos y las Direcciones Territoriales.

La Unidad durante esta vigencia realizó las Auditorías Internas de Calidad, con el apoyo de los equipos auditores internos cualificados de los diferentes procesos y Direcciones Territoriales, lo que permite garantizar que el conocimiento de la Unidad permanezca en ella como aporte a la gestión del conocimiento organizacional. Para el desarrollo de este ejercicio se aplicó una herramienta de trabajo (D.R.A) diseñada por la Oficina de Control Interno especialmente para la ejecución de las auditorías como buena practica de mejora, donde se identifica cada capítulo de la norma ISO 9001:2015, se evaluar los criterios del nivel de madurez y se optiene como resultado el nivel de brecha, el hallazgo identificado y el porcentaje de cumplimiento total. Esto permite verificar de manera objetiva el subsistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los requisitos mínimos de la norma, con el fin de lograr los objetivos planeados y la satisfacción de los productos y sevicios de las partes intresadas que hacen parte de la Unidad.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

## 2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “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.

## 3. ALCANCE DE AUDITORÍA

Comprende los 18 procesos y las 20 Direcciones Territoriales de la entidad, donde se inicia con la reunión de apertura de las auditorías y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

## 4. MARCO NORMATIVO

NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la calidad.  
NTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditorías de sistemas de gestión.

## 5. ANALISIS HALLAZGOS DE AUDITORIA

### 5.1 Conformidad, Aspectos Positivos, Fortalezas

- Disposición de los líderes de los procesos y Direcciones Territoriales para atender la auditoría y la entrega oportuna de evidencias facilitando de esta manera el desarrollo adecuado del ejercicio.
- Compromiso de la Oficina Asesora de Planeación en la implementación, mantenimiento y mejora del Subsistema de Gestión de la Calidad con todo su equipo de enlaces.
- Apropiación y toma de conciencia que conlleva al fortalecimiento de la cultura de calidad en el marco de los requerimientos y directrices del Subsistema de Gestión de la Calidad por parte de los servidores y contratistas de la entidad.
- Prevalece el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 que muestra un alto nivel del desempeño en su articulación con la Direcciones Territoriales y los procesos.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en los procesos y Direcciones Territoriales.
- Iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades a gestionar.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

- Control del seguimiento y cierre de las acciones correctivas propuestas en los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas de vigencias anteriores.

## 5.2 Oportunidades de Mejora

- Articulación y coordinación de los líderes de los procesos, los Directores Territoriales y los enlaces respecto a los hallazgos identificados y direccionados a otros procesos o Direcciones Territoriales, con el fin de establecer los respectivos planes de mejoramiento en conjunto.
- Respecto a las observaciones (no conformidades potenciales) identificadas en las auditorias, es importante por parte de los líderes de los procesos y Directores Territoriales, establecer planes de mejoramientos internos, con el fin de mejorar continuamente la sostenibilidad del sistema y subsanar hallazgos reiterativos de auditorias anteriores.
- Continuar desde la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno el fortalecimiento de la cultura de la calidad, el autocontrol y la toma de conciencia en todos los niveles de la organización.
- Compromiso de los líderes de los procesos y Directores Territoriales con la disponibilidad del tiempo requerido del equipo auditor designando que haga parte del proceso o Dirección Terriotrial, para el desarrollo y ejecución de la audiotrias, esto con el fin de no presentar modificaciones de los cronogramas y fechas establecidas, en las auditorias planeadas.

## 5.3 Observaciones

- Establecer los planes de mejoramiento por partes de los líderes de los procesos y Directores Territoriales en los tiempos estipulados y realizar su respectiva implementación de cada una de las acciones, con el fin de contribuir con la eficacia continua y para alcanzar los resultados previstos.

## 5.4 No Conformidades

### Resultados de Hallazgos NC Auditorías Internas de Calidad ISO 9001:2015

A continuación se identifican los resultados de los datos estadísticos consolidados de las auditorías internas de calidad ISO 9001.2015 realizadas en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en los 18 procesos y las 20 Direcciones Territoriales.

#### a) Comportamiento No Conformidades 2020

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

**Tabla No.1 Comportamiento Consolidado UARIV (NC Corte 2020)**

UARIV	NC	Porcentaje
Total UARIV	78	100 %
Nivel Nacional	37	47.44%
Direcciones Territoriales	25	32.05%
Territorial asociada a Nivel Nacional	16	20,51%



Gráfica No.1 Comportamiento Consolidado UARIV (NC Corte 2020).

Fuente: matriz de la Oficina de Control Interno

Los resultados estadísticos consolidados de la Auditoria Interna de Calidad, para evaluar el nivel de desempeño del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas con corte a 2020 fue de 78 No Conformidades, estratificadas de la siguiente manera:

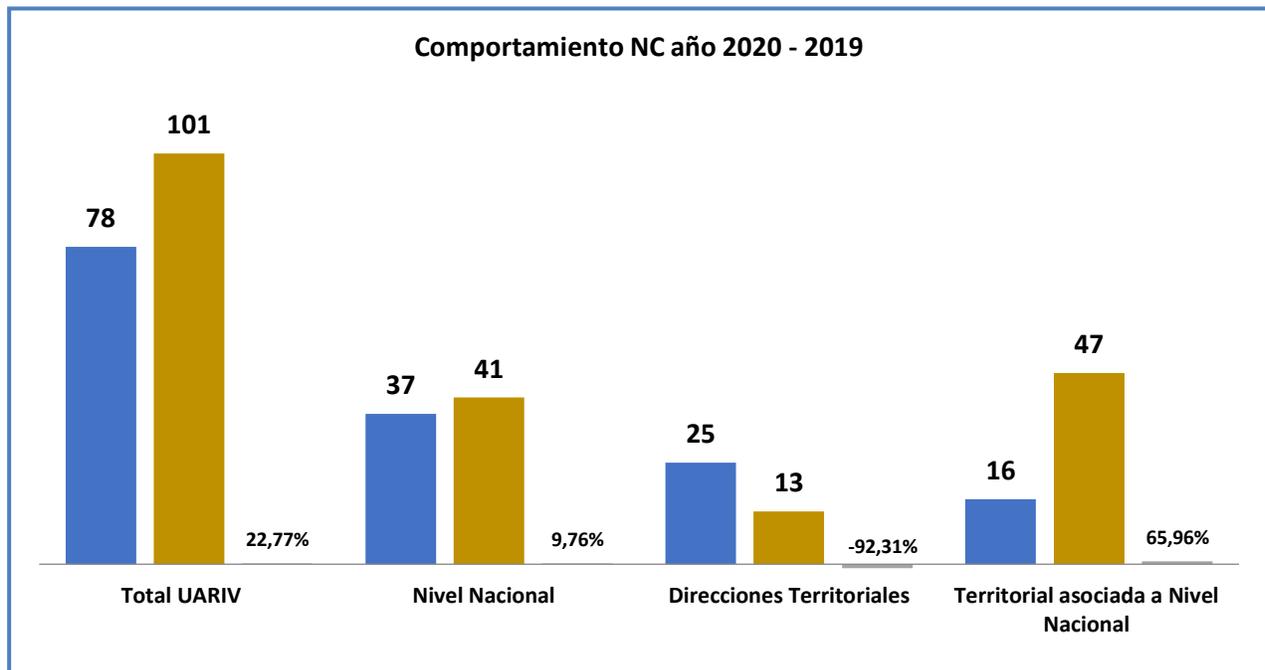
- 37 No Conformidades para el Nivel Nacional con un 47.44 %.
- 25 No Conformidades para las Direcciones Territoriales con un 32.05 %.
- 16 No Conformidades para Territorial asociadas a Nivel Nacional con un 20.51 %

**b) Comportamiento No Conformidades 2020 - 2019**

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

**Tabla No.2 Comportamiento Consolidado UARIV ( NC Corte 2020- 2019)**

UARIV	NC/2020	NC/ 2019	Porcentaje
Total UARIV	78	101	22.77%
Nivel Nacional	37	41	9.76%
Direcciones Territoriales	25	13	-92.31%
Territorial asociada a Nivel Nacional	16	47	65.96%



Gráfica No.2 Comportamiento Consolidado UARIV ( NC Corte 2020- 2019).  
Fuente: matriz de la Oficina de Control Interno

El resultado comparativo estadístico consolidado muestra que de las 78 No conformidades identificadas para UARIV en el corte del año 2020 en la Auditoría Interna de Calidad, se acentúa una mejora en la evaluación del nivel de desempeño del 22.77% con respecto a las 101 No Conformidades del año 2019, esto en relación al nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015.

Con respecto a los demás niveles se presenta el siguiente comportamiento:

- A Nivel Nacional se presenta una diferencia del 9.76% del nivel de desempeño en los periodos con corte a 2020 con 37 No conformidades, en relación con las 41 No Conformidades del año 2019.
- Respecto a las Direcciones Territoriales se presenta una diferencia del -92.31%, nivel negativo en los periodos con corte a 2020 con 25 No Conformidades, en relación con las 13 No Conformidades

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

del año 2019. Siendo el unico item que presenta aumento en la anualidad 2020 en comparación con la 2019.

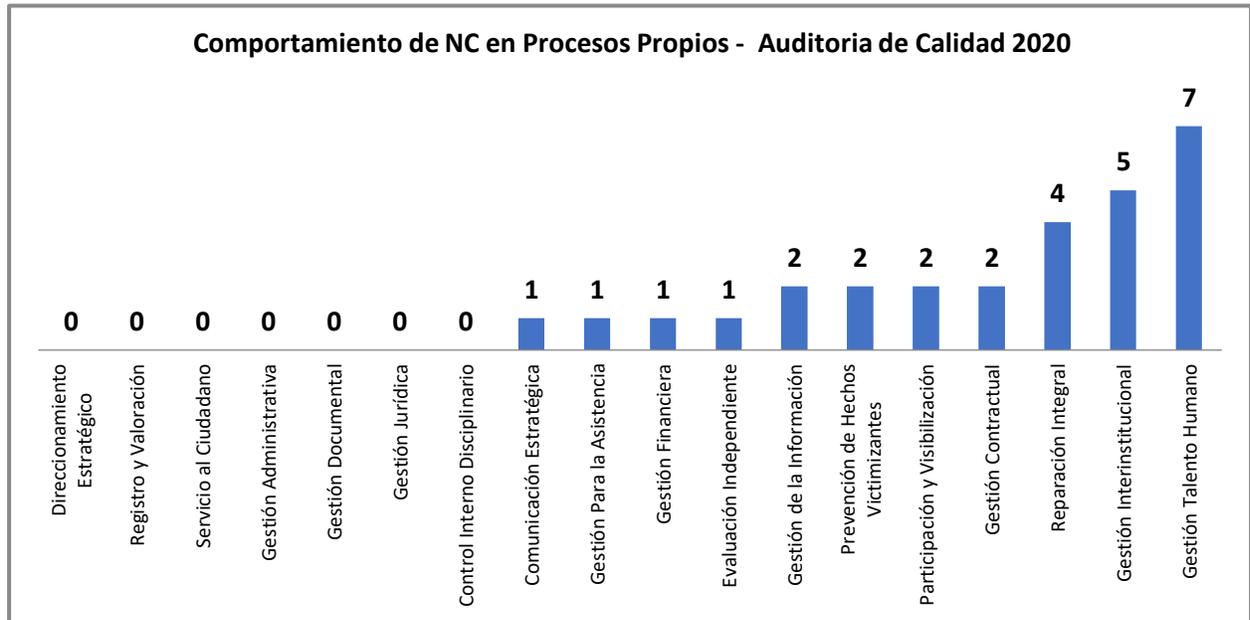
- A Nivel Territorial asociado a Nivel Nacional se presenta una diferencia del 65.96% del nivel de desempeño en los periodos con corte a 2020 con 16 No Conformidades, en relación con las 47 No Conformidades del año 2019.

### c) Comportamiento No Conformidades en Procesos Propios Vigencia 2020

Procesos	NC
Direccionamiento Estratégico	0
Registro y Valoración	0
Servicio al Ciudadano	0
Gestión Administrativa	0
Gestión Documental	0
Gestión Jurídica	0
Control Interno Disciplinario	0
Comunicación Estratégica	1
Gestión Para la Asistencia	1
Gestión Financiera	1
Evaluación Independiente	1
Gestión de la Información	2
Prevención de Hechos Victimizantes	2
Participación y Visibilización	2
Gestión Contractual	2
Reparación Integral	4
Gestión Interinstitucional	5
Gestión Talento Humano	7
<b>Total</b>	<b>28</b>

Tabla No.3 Comportamiento No Conformidades en Procesos Propios Vigencia 2020

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11



Gráfica No.3 Comportamiento No Conformidades en Procesos Propios Vigencia 2020  
Fuente: matriz de la Oficina de Control Interno

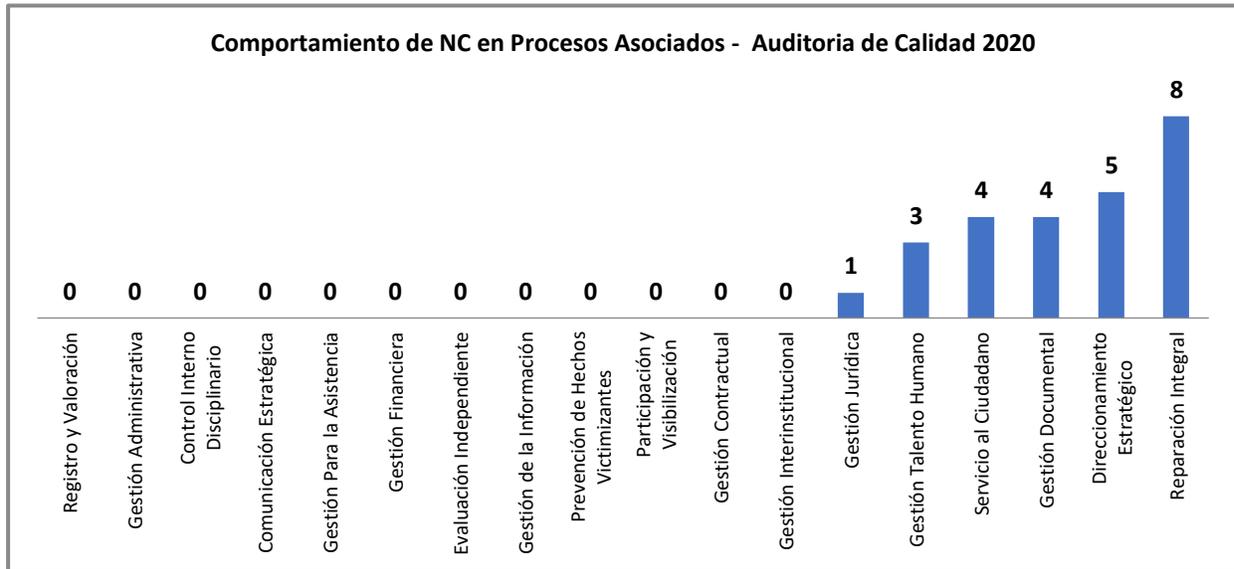
El resultado estadístico obtenido de las Auditorías Internas de Calidad realizadas a los 18 procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 a corte 2020, es de 28 No Conformidades propias. Se observa un adecuado nivel de madurez en el desempeño propio de cada uno de los procesos respecto a la eficacia y eficiencia del cumplimiento de los requisitos de calidad, que contribuyen a la gestión de los proyectos, planes y programas de la Unidad.

**d) Comportamiento No Conformidades en Procesos Asociados Vigencia 2020**

Procesos	NC
Registro y Valoración	0
Gestión Administrativa	0
Control Interno Disciplinario	0
Comunicación Estratégica	0
Gestión Para la Asistencia	0
Gestión Financiera	0
Evaluación Independiente	0
Gestión de la Información	0
Prevención de Hechos Victimizantes	0
Participación y Visibilización	0
Gestión Contractual	0
Gestión Interinstitucional	0
Gestión Jurídica	1
Gestión Talento Humano	3
Servicio al Ciudadano	4
Gestión Documental	4
Direcciónamiento Estratégico	5
Reparación Integral	8
<b>Total</b>	<b>25</b>

Tabla No.4 Comportamiento No Conformidades en Procesos Asociados Vigencia 2020

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11



Gráfica No.4 Comportamiento No Conformidades en Procesos Asociados Vigencia 2020  
 Fuente: matriz de la Oficina de Control Interno

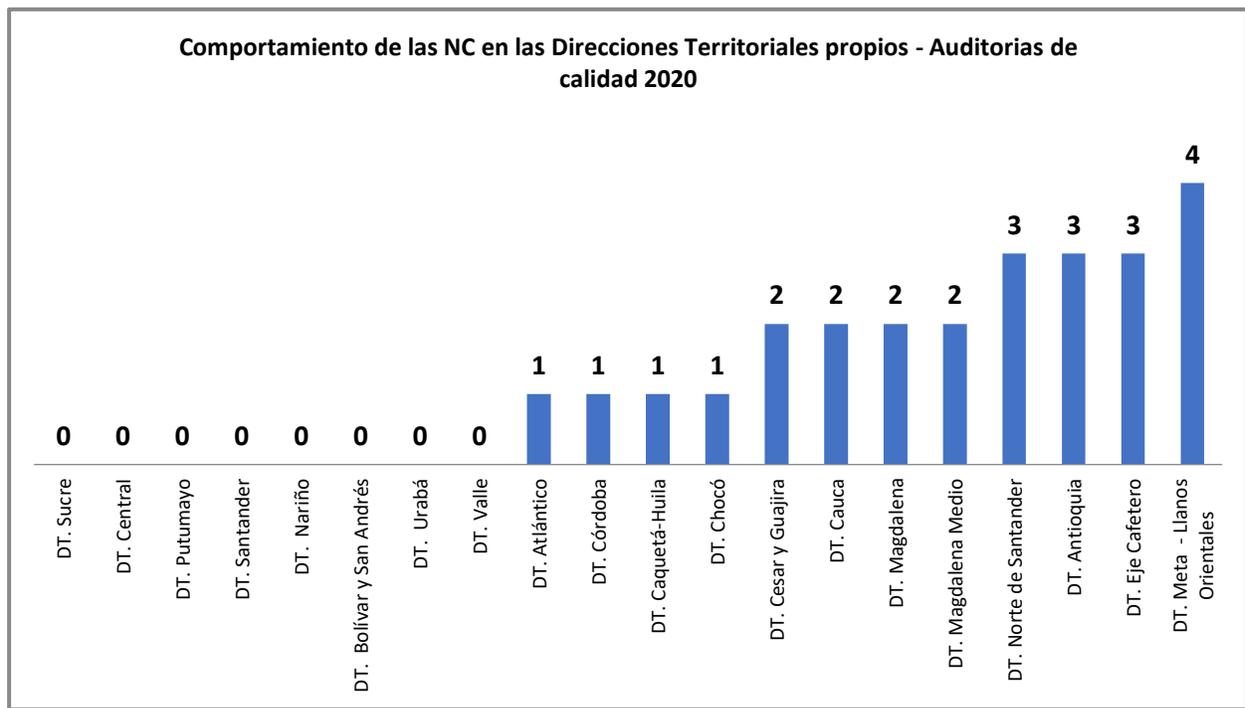
El resultado estadístico obtenido en las Auditorías Internas de Calidad realizadas a los 18 procesos y las 20 Direcciones Territoriales del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 (donde metodológicamente se puede asignar una NC a procesos diferentes al auditado), muestra un comportamiento aceptable. Es importante precisar que el nivel desempeño respecto a la implementación y mejora continua de los requisitos de calidad en cada proceso varía de acuerdo a la interrelación con las diferentes Direcciones Territoriales y entre los diferentes procesos, debido que las salidas y entradas dependen de su interacción (ver tabla No. 4 Comportamiento de NC en procesos asociados corte 2020).

**e) Comportamiento No Conformidades en las Direcciones Territoriales Vigencia 2020**

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017
		Páginas 1 de 11

Direcciones Territoriales	NC
DT. Sucre	0
DT. Central	0
DT. Putumayo	0
DT. Santander	0
DT. Nariño	0
DT. Bolívar y San Andrés	0
DT. Urabá	0
DT. Valle	0
DT. Atlántico	1
DT. Córdoba	1
DT. Caquetá-Huila	1
DT. Chocó	1
DT. Cesar y Guajira	2
DT. Cauca	2
DT. Magdalena	2
DT. Magdalena Medio	2
DT. Norte de Santander	3
DT. Antioquia	3
DT. Eje Cafetero	3
DT. Meta - Llanos Orientales	4
<b>Total</b>	<b>25</b>

Tabla No.5 Comportamiento No Conformidades en Direcciones Territoriales Vigencia 2020



Gráfica No.5 Comportamiento No Conformidades en Direcciones Territoriales Vigencia 2020

Fuente: matriz de la Oficina de Control Interno

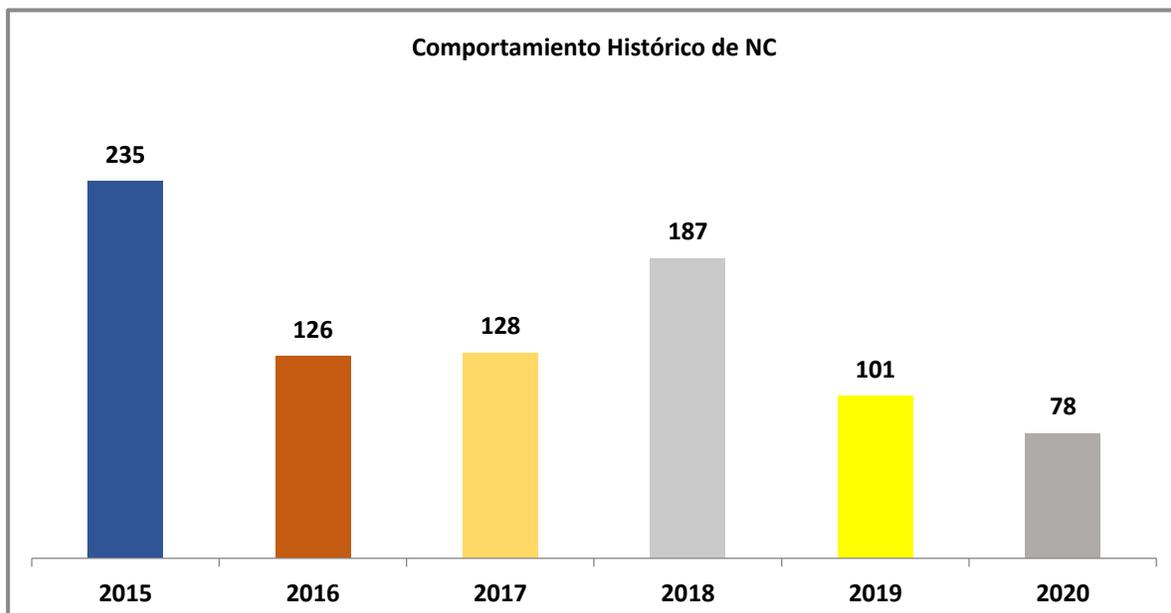
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

El resultado estadístico obtenido de las Auditorias Internas de Calidad realizadas a las 20 Direcciones Territoriales al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 con corte a 2020, es de 25 No Conformidades propias, reflejando un aumento del 92.31% respecto al año 2019 con solo 13 No Conformidades. Es importante precisar que el nivel desempeño respecto a la implementación y mejora continua de los requisitos de calidad en cada Dirección Territorial varían de acuerdo a la interrelación con los diferentes procesos.

#### f) Comportamiento Histórico de No Conformidades

Comportamiento Histórico de NC	
Año	NC
2015	235
2016	126
2017	128
2018	187
2019	101
2020	78

Tabla No.6 Comportamiento Histotico de No Conformidades



Gráfica No.6 Comportamiento Histórico de No Conformidades Fuente: Documento de la revisión por la Dirección vigencias 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 fuente OCI

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

## 6. CONCLUSIONES

- El Subsistema de Gestión de la Calidad asociado al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, ha incrementado su nivel de madurez y desempeño respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma a NTC ISO 9001:2015.
- De acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos en las Auditorias Internas de Calidad realizadas al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en el marco de la operación por procesos y su interacción e interrelación con las Direcciones Territoriales, se destaca que el nivel de madurez y desempeño es alto respecto a la trazabilidad historica del periodo 2015 con (235 NC equivalente al 77.23%) y su relación con el periodo 2020 con (78 NC representadas en un 22.77%). Lo anterior muestra la contribución a la implementación, mejora continua y sostenibilidad de los requisitos de calidad. Esto con el fin de aportar a la eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño de la gestión en terminos de calidad.
- Es importante que las Direcciones Territoriales y los procesos se articulen y coordinen conjuntamente la realización de los planes de mejoramiento de aquellas No conformidades asociadas, para dar su respectivo cierre y evitar nuevos hallazgos en nuevas auditorias internas y externas al SIG de la entidad.
- Se recomienda a las Direcciones Territoriales y a los Procesos del Nivel Nacional, establecer planes de mejoramiento internos, respecto a las observaciones identificadas, con el fin de contribuir en la mejora continua y evitar que estas se conviertan en No Conformidades.
- En cuanto al cumplimiento de los requerimientos del Subsistema de Gestion de la Calidad ISO 9001:2015, la Oficina de Control Interno determina que el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos de la Norma. No obstante exhibe que se puede mejorar cada vez el nivel de desempeño y madurez para lograr la excelencia.

APROBÓ: \_\_\_\_\_

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

## 7. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES
Carlos Arturo Ordoñez Castro		Evaluación Independiente	Reponsable informe Ejecutivo
Carlos Arturo Ordoñez Castro		Evaluación Independiente	Jefe Oficina control Interno

**ANEXOS**

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 150.19.15-21
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 26/07/2017 Páginas 1 de 11

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Descripción de la modificación
01	25/05/2015	Se crea documento.
02	28/07/2017	Se modifica el formato y se adiciona firma Jefe Oficina Control Interno.