

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

**Informe de Auditoría Interna
Sistema de Gestión de la Calidad**

**Proceso Servicio al Usuario
Vigencia 2021**

Bogotá, D.C., 26/08/2021

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo de la Auditoría	3
2. Alcance de la Auditoría	3
3. Criterio(s) de la Auditoría	3
4. Resultados de la Auditoría	3
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad	3
5. Fortalezas y Recomendaciones	4-5
5.1. Fortalezas	4
5.2. Recomendaciones	4-5
6. Conclusiones	6
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	7

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

El presente informe de auditoría interna presenta los resultados obtenidos durante la verificación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, por parte del proceso de Servicio al Usuario. Esta auditoría interna se desarrolló, de manera virtual, en el marco del Programa Anual de Auditoría establecido por la Oficina de Control Interno para la presente vigencia.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la Personería de Bogotá, D. C, bajo la norma ISO 9001: 2015, en los procesos establecidos en la muestra de auditoría.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

1. Capítulos y numerales Norma ISO 9001:2015
2. Caracterizaciones de Proceso
3. Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas
4. Documentación de los Sistemas de Gestión

4. Resultados de la Auditoría:

En la fase de ejecución de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, realizada al proceso de Servicio al Usuario, se cumplió con el Objetivo de “Verificar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.”, y del Alcance de la misma.

Para tal fin, siguiendo el Plan de Auditoría para el Proceso de Servicio al Usuario, se verificó el cumplimiento de los siguientes criterios:

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Norma ISO 9001:2015

Capítulo 6 : Planificación

- 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 6.3. Planificación de los cambios

Capítulo 7. Recursos

- 7.3. Toma de Conciencia
- 7.4. Comunicación
- 7.5. Información Documentada
 - 7.5.1 Generalidades ISO 9001:2015
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada

Capítulo 8. Operación

- 8.1 Planificación y Control Operacional.

Capítulo 9. Evaluación del Desempeño

- 9.1. Seguimiento, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del Cliente
- 10. Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Esa auditoría interna se desarrolló de manera virtual y fue atendida por el Referente del Proceso, Dr. Néstor Alfonso Samudio Solano, arrojando los siguientes resultados:

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Durante la realización de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad - Proceso de Servicio al Usuario, bajo los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015, no se presentaron Hallazgos y/o No Conformidades.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

Enfoque al Cliente: el proceso está orientado al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los(s) usuarios(as) y partes interesadas.

Servicio al Cliente: el proceso está comprometido con mejorar la atención presencial y virtual a los(s) usuarios(as) y partes interesadas.

Nivel de Satisfacción de los(as) Usuarios(as) y Partes Interesadas: el proceso mide el nivel de satisfacción y está comprometido con mejorar estos índices.

Información Documentada: el proceso cuenta con los documentos controlados vigentes, de manera organizada y disponible, lo que facilita su acceso y consulta.

Compromiso y responsabilidad: el Referente del proceso asume con compromiso y responsabilidad los temas relacionados con la sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y, en particular, con los del proceso a su cargo.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.2. Recomendaciones

Matriz de Riesgos: realizar un análisis del riesgo ocasionado por la pandemia para el proceso y de la eficacia del tratamiento del mismo.

Matriz de Oportunidades: Identificar y gestionar las Oportunidades del proceso, de conformidad con los parámetros establecidos para el SGC.

Toma de Conciencia: fortalecer la cultura del servicio de los colaboradores del proceso, mediante el desarrollo de sus competencias, habilidades y destrezas.

Información Documentada: Actualizar las Tablas de Valoración y de Retención Documental (TVD, TRD) con la información producida por el proceso.

Fomentar el levantamiento y conservación de las encuestas de satisfacción al usuario en medio digital.

Satisfacción del Cliente: Realizar la medición de la satisfacción del cliente a través encuestas en línea y evitar el uso de papel (SINPROC).

Utilizar los resultados del análisis de las encuestas de satisfacción para la toma de decisiones que permita mejorar la prestación del servicio.

Considerar incluir en la encuesta de satisfacción aspectos relacionados con bioseguridad, protección al usuario en su parte física, y ver la posibilidad de diseñar una encuesta que integre los dos sistemas: SGC y SG-SST.

6. Conclusiones:

El proceso de Servicio al Usuario, durante la realización de la auditoría interna, demostró cumplir con los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO

EQUIPO AUDITOR

Firma:



Nombre: Germán Uriel Rojas
Empleo: Profesional Especializado 222-07

Firma:



Nombre: Leonardo Bermúdez Castañeda
Empleo: Secretario 440-03

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 8
		Vigente desde: 27/08/2019	

APROBÓ

Firma:



Jesús Alfonso Escamilla Cháves
Jefe Oficina de Control Interno (E)