

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe Definitivo Auditoría Interna

**Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
Proceso Direccionamiento Estratégico
Vigencia julio 2023 - junio 2024**

Bogotá, D.C., 07/11/2024

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

CONTENIDO

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
5. Fortalezas y Recomendaciones:.....	28
6. Conclusiones:.....	29
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades.....	29

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías vigencia 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, adelantó auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad - SGC proceso Direccionamiento Estratégico, como resultado se elabora el presente informe registrando las fortalezas, recomendaciones y conclusiones, entre otros aspectos.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 para el proceso de Direccionamiento Estratégico de conformidad con las disposiciones internas y en cumplimiento de la normatividad vigente.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC para el proceso de Direccionamiento Estratégico de la Personería de Bogotá D.C., bajo la norma NTC ISO 9001:2015 para el periodo comprendido entre el segundo semestre del año 2023 y el primer semestre del año 2024.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

- Normatividad legal Vigente
- Normas y documentos al interior de la Personería de Bogotá D.C.
- Capítulos y numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015
- Caracterización del Proceso Direccionamiento Estratégico
- Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá D.C.

4. Resultados de la Auditoría:

La presente auditoría interna al proceso de Direccionamiento Estratégico en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, se efectuó de manera presencial, a través de la aplicación de lista de chequeo, objeto de la muestra, donde se solicitó información y soportes de la gestión del proceso mediante cuestionarios, entrevistas a los profesionales asignados, y el cargue de las evidencias en carpeta Onedrive.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en desarrollo del Plan de Auditoría de la presente auditoría interna, conforme a la verificación de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 previamente establecidos, como se muestra en la tabla No. 1.

4. Resultados de la Auditoría:

Tabla No. 1 Numerales de verificación norma NTC 9001:2015

CAPITULOS Norma ISO 9001:2015	ALTA DIRECCIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Planificación Institucional)	REQUERIMIENTOS TRANSVERSALES PARA TODOS
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos	
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
6. PLANIFICACIÓN		6.2 Objetivos de la calidad y planificación 6.3 Planificación de los cambios	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
7. APOYO			7.1.6 Conocimiento de la organización 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada
8. OPERACIÓN			8.1 Planificación y Control Operacional
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.3 Revisión por la Dirección		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
10. MEJORA			10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno

En el mismo sentido, la presente auditoría se abordó atendiendo la hoja de ruta del ciclo de mejoramiento continuo en el desarrollo del proceso de Direccionamiento Estratégico mediante la gestión de las actividades básicas expresadas en su caracterización y concebidas en la definición de sus procedimientos, planes, guías, instructivos y formatos; todo esto, articulado y asociado con los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC definidos, tal como se muestra en la tabla No. 2.

4. Resultados de la Auditoría:

Tabla No. 2 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ASOCIADO A LA NORMA NTC 9001:2015

	CARACTERIZACIÓN - ACTIVIDADES BÁSICAS	PROCEDIMIENTOS	PLANES	GUIAS	INSTRUCTIVO	FORMATO	ISO 9001:2015 SGC
PLANEAR	Definir los lineamientos estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.	01-PT-007 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	01-PL-015 Plan Estratégico Institucional 2024-2028			01-FR-014 MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
	Formular e implementar los planes, programas, proyectos de inversión.		01-PL-015 Plan Operativo Anual 2024-2028			01-FR-015 FORMATO DE PLAN OPERATIVO ANUAL	
HACER	Dirigir y consolidar el anteproyecto de presupuesto de inversión de la Entidad.						
	Identificar, analizar y valorar los riesgos, oportunidades, requisitos aplicables al proceso.			01-GU-004 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		01-FR-021 MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
				01-GU-006 GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES		01-FR-019 MATRIZ DE OPORTUNIDADES	
	Formular y realizar las acciones para la implementación y sostenibilidad del modelo.	01-PT-002 PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN Y CONTROL DOCUMENTOS		01-GU-001 GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS	01-IR-003 INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	01-FR-018 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	7.5 Información documental
VERIFICAR	Verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de inversión de la Entidad.					01-FR-018 HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
						01-FR-014 MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN	
	Verificar el cumplimiento de los planes de implementación y sostenibilidad de los sistemas de gestión.		01-PL-017 PLAN DE ACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	01-GU-002 GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		01-FR-011 REPROGRAMACIÓN-ACTUALIZACIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN	8.7 Salidas no conformes
				01-GU-005 GUÍA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS		01-FR-015 SEGUIMIENTO PROYECTOS DE INVERSIÓN	8.3 Planificación de los cambios
	Riesgos y oportunidades del proceso, controles y acciones de monitoreo diseñados. Revisión por la Dirección.			01-GU-007 GUÍA PARTES INTERESADAS		01-FR-012 SALIDAS NO CONFORMES	
ACTUAR	Diseñar e implementar acciones preventivas (riesgos), correctivas y de mejora.			01-GU-004 GUÍA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS		01-FR-013 PLAN DE MEJORAMIENTO	10.2 No conformidad y acciones correctivas
						01-FR-016 ACCIONES DE MEJORA-	10.3 Mejoras continuas

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE CONTRIBUYEN AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL

La Personería de Bogotá, D.C., para el período comprendido entre 2024 – 2028 emitió la Resolución No. 371 del 27 de junio del 2024 "Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá D.C para el periodo comprendido entre 2024 - 2028", como una herramienta de gestión institucional.

La Alta dirección realizó presentación de la Plataforma Estratégica, donde define los lineamientos estratégicos para el periodo 2024 – 2028 como son: (ver anexo 1)

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Líneas Estratégicas
- ✓ Objetivos Estratégicos – Objetivos de la Calidad

La Dirección de Planeación cuenta con el procedimiento PLANEACIÓN INSTITUCIONAL, Código: 01-PT-07 V.1 donde establece los lineamientos para la formulación y adopción de los objetivos institucionales y por procesos. El documento Diagnóstico Institucional, permite

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

establecer la definición de la Plataforma Estratégica de la Entidad y por ende la definición del Plan Estratégico Institucional - PEI y el Plan Operativo Anual - POA.

Se evidenció en este proceso la actualización de la matriz DOFA por procesos, resultado de las jornadas de trabajo. Del mismo modo, la Dirección de Planeación elaboró el análisis PESTEL, con la información base para la formulación del nuevo esquema de planeación estratégica la cual fue presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Adicionalmente, en cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, la Entidad realizó la convocatoria para la participación ciudadana en la formulación del Plan Estratégico Institucional cuatrienal, tal como se evidenció en los siguientes enlaces:

<https://www.personeriabogota.gov.co/la-entidad/vision>

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-estrategico-institucional-pei-planes/category/998-plan-estrategico-institucional-2024-2028>

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-operativo-anual-poa-planes/category/994-poa-2024-2028>

NORMA NTC ISO 9001:2015 CAPÍTULO 4 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

➤ Numeral 4.1 Compresión de la Organización y de su Contexto

La Personería de Bogotá D.C., con acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 22 de julio de 2024, presentó y aprobó el nuevo documento CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. – 2024, publicado en el portal WEB con el siguiente link:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/492-contexto-de-la-entidad>

En este sentido, el presente documento permite establecer el “*Diagnóstico Institucional*” con la comprensión de la entidad y de su contexto, determinando las cuestiones externas e internas y el análisis de factores internos y externos a través de la aplicación de herramientas para análisis como la Matriz DOFA y PESTEL, de cara a su visión, misión y objetivos estratégicos y de la calidad; toda vez que estos factores afectan su capacidad para el logro de los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

De otro modo, la revisión y seguimiento del contexto de la organización se realiza de forma periódica y planificada a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad de cada vigencia; en el documento “*Contexto de la Organización*”, como resultado de esta revisión se realiza la actualización a que haya lugar en dicho documento el cual es gestionado por el(la) Director(a) de Planeación y puesto en conocimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación.

➤ **Numeral 4.2 Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

En este orden de ideas, la Personería de Bogotá, D.C., cuenta con el documento GUÍA PARTES INTERESADAS, Código: 01-GU-07 V.1, cuyo objeto es “*Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas en la Gestión de la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia.*”

Las partes interesadas del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad son pertinentes por cada proceso institucional y corresponde a aquellas que generan una afectación o interacción con los procesos o por autoridad.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes de los procesos misionales están enmarcados en las caracterizaciones, mapa de procesos, los requisitos legales y por la competencia que la ley y normatividad le entrega a la Entidad.

La revisión y seguimiento de la información sobre las partes interesadas se realiza de forma periódica y planificada a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad de cada vigencia en el documento “*Contexto de la Organización*”, como resultado de esta revisión se realiza la actualización a que haya lugar en dicho documento el cual es gestionado por el(la) Director(a) de Planeación y puesto en conocimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación, cuya última actualización fue 27 de julio de 2024 la cual se trabajó y aprobó en el primer semestre de 2024.

Se encuentra publicado en el siguiente link:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/492-contexto-de-la-entidad>

➤ **Numeral 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**

Teniendo en cuenta que la entidad debe determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así como la legislación en la cual se enmarca la operación de la Entidad, se determina el alcance estableciendo la no aplicabilidad. En este sentido y en cuanto a las competencias otorgadas por la ley en relación con la misionalidad de la Entidad se incluyen los servicios que se brindan a nuestros usuarios.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

De tal forma que la Personería de Bogotá, D.C., incluye en los servicios toda su misionalidad, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015 en todos los procesos institucionales y establece la justificación de la no aplicabilidad a los numerales 7.1.5.2, 8.3 y 8.4.1, como se detalla a continuación:

- Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: este numeral no le aplica a la Entidad porque en la prestación de sus servicios no se utilizan equipos de medición en la operación de los procesos misionales y tampoco le es aplicable a ninguno de los demás procesos institucionales.
- Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios: este numeral no le aplica en razón a que los servicios de Promoción y Defensa de Derechos, Prevención y Control a la Función Pública de las entidades del Distrito Capital y la Vigilancia de la conducta de los servidores públicos se aplican bajo los lineamientos de la normatividad legal vigente, en este sentido la Entidad no formula Políticas Públicas, su competencia está en la vigilancia al cumplimiento de Políticas Públicas por parte de las entidades del Distrito (Rama ejecutiva).

En este sentido la Entidad no requiere ni tiene la competencia para diseñar y desarrollar ningún instrumento legal relacionado con la prestación de los servicios misionales (procesos misionales).

- Numeral 8.4.1 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente – Generalidades - literal b: el literal b) de este numeral no le es aplicable porque los servicios misionales de la Entidad son prestados directamente y no son tercerizados.

Por último y teniendo en cuenta que para la determinación del alcance se consideran las cuestiones internas y externas, las cuales se revisan cada año, los requisitos de las partes interesadas y los servicios que presta la Entidad y que éstos, así como la competencia se establece por la ley; no se ha identificado al corte del periodo de la auditoría la necesidad de ajustar el alcance y sus no aplicabilidades, el cual se evidenció mediante el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/sistemas-de-gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-sgc>

➤ Numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La Personería de Bogotá, D.C., con la Resolución No. 250 del 29 de junio de 2023 “*Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.*” establece, implementa y mantiene

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 9 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

el enfoque por procesos en la determinación de los 16 procesos institucionales y sus responsables.

El concepto de mapa de procesos hace referencia a un diagrama de valor, el cual trata de un inventario gráfico de los procesos de una organización que debe seguir una metodología sencilla que parte de la misión y la visión de una Entidad, de los usuarios y de las necesidades y expectativas de estos. En el mapa de procesos de la Personería de Bogotá, D.C., se puede observar gráficamente su interacción y su operación de forma detallada mediante las caracterizaciones de cada uno de estos.

La información documentada de las caracterizaciones se puede evidenciar en el aplicativo Isolucion y el mapa de procesos a través de los siguientes enlaces:

<https://www.personeriabogota.gov.co/mapa-de-procesos>

<https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>

Del mismo modo, la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad en relación con los documentos controlados se mantiene y conserva a través del aplicativo Isolucion y en la página web.

En cuanto al control de versiones de los documentos controlados, esta se realiza con el listado maestro de documentos bajo la custodia de la Dirección de Planeación. Todo esto, en el marco de la GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS Código: 01-GU-01 V.16, cuyo objeto es: *“Establecer los lineamientos para la elaboración y actualización de la documentación controlada de la Personería de Bogotá, D.C.”*

CAPÍTULO 5 - LIDERAZGO

➤ Numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad mediante el establecimiento de la Política de Calidad y el aseguramiento de los objetivos estratégicos los cuales son compatibles con la dirección estratégica y además, con el contexto de la organización.

En la Personería de Bogotá D.C., el proceso de Direccionamiento Estratégico es la base para la articulación de los objetivos institucionales con las metas operativas y facilita la definición del plan de acción de la Entidad. La Alta Dirección a través del Comité Institucional de Gestión

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 10 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

y Desempeño - CIGD en cabeza del señor Personero de Bogotá, D.C., aprobó con Resolución No. 371 del 27 de junio del 2024¹.

La entidad con la Resolución No. 250 del 29 de junio de 2023², en su Capítulo II “*Directivo representante de la Alta Dirección*”, artículo 20º “*Representante de la Alta Dirección...*” Designan al Director(a) de Planeación como el representante de la Alta Dirección.

El (la) Director(a) de Planeación rinde cuentas sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC a través de informes trimestrales por procesos y semestralmente el avance del Plan de Acción del SGC sobre el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad. Esto se realiza con la publicación en la página web, divulgación por correo electrónico y presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Alta Dirección promueve el uso del enfoque basado en procesos con la definición y el establecimiento del mapa de procesos del SGC y de las caracterizaciones para cada uno de los 16 procesos. De igual modo, sucede con el pensamiento basado en riesgos con la definición de lineamientos para la administración de riesgos a través de la Política de Riesgos, la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Código 01-GU-04 V.7, y la GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES Código: 01-GU-06 V.3.

Con respecto a la disponibilidad de recursos necesarios, se asignaron recursos financieros para adelantar la auditoría de seguimiento en la certificación del primer y segundo año; así mismo, para la contratación de las capacitaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad las cuales se llevaron a cabo en el segundo semestre del 2023, toda vez que permitieron fortalecer las competencias de los servidores públicos.

Finalmente, la Alta Dirección en lo referente al enfoque del cliente determinó la revisión periódica de la Matriz de requisitos legales, conformada por los 16 procesos institucionales bajo el liderazgo del proceso Gestión Jurídica.

A través del proceso Servicio al Usuario se realizó la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en nuestros servicios misionales, emitiendo una valoración semestral sobre el grado de satisfacción.

Documentación que se evidenció en los siguientes enlaces:

¹ Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá D.C para el periodo comprendido entre 2024 - 2028

² Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.” y se deroga la Resolución 406 de 2020

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 11 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

<https://www.personeriabogota.gov.co/mapa-de-procesos>

<https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>

<https://intranet.personeriabogota.gov.co/mipg/sistemas-de-gestion/sistema-de-gestion-de-calidad>

<https://www.personeriabogota.gov.co/sistemas-de-gestion/sistema-de-gestion-de-calidad-sgc>

<https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/98-pei-plan-estrategico-institucional>

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/96-plan-operativo-anual-poa>

➤ Numeral 5.2 Política

La Política de la Calidad fue actualizada el 22 de julio de 2024 con el propósito de alinearla con la plataforma estratégica establecida para el periodo 2024-2028. En este sentido también se realizó el despliegue de la Política de la Calidad alineada con las directrices del SGC y los objetivos estratégicos que se consolidan en las metas estratégicas (Plan Estratégico Institucional - PEI) y se operan a través de las metas operativas (Plan Operativo Anual - POA), cuya medición y seguimiento se consolida en las hojas de vida de los indicadores por cada uno de los 16 procesos institucionales.

La Política de la Calidad una vez aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño fue publicada en la página web de la Entidad estando disponible para todas las partes interesadas en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/politicas/download/461-politicas-sgc/29142-politica-de-la-calidad-2024-2028>

➤ Numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación

La Entidad a través de la Resolución No. 371 del 27 de junio del 2024 adoptó la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá, D.C., para el periodo comprendido entre 2024 – 2028, en su artículo 2. Objetivos de la Calidad, establece: “*Los Objetivos Estratégicos definidos en la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá, D.C., son considerados como los Objetivos de la Calidad en la Entidad*”.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 12 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Así mismo, al planificar el logro de los objetivos, la entidad cuenta con el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI - 2024-2028 Código: 01-PL-12 V.1; este documento es el resultado de una construcción colaborativa y presenta los aspectos requeridos para la consolidación del Plan Estratégico Institucional 2024-2028, atendiendo los requerimientos dispuestos en la norma NTC ISO 9001:2015 como el derrotero que define el quehacer institucional en el cumplimiento de la misionalidad de la Personería de Bogotá, D.C.

Por lo anterior, los objetivos de la calidad se encuentran documentados en el PEI 2024-2028 y son coherentes con la Política de la Calidad, por cuanto están articulados en su despliegue, son medibles, son objeto de seguimiento y por consiguiente son conformes a sus productos y servicios con el fin de incrementar la satisfacción de las partes interesadas. Para evidenciar su documentación puede ingresar a los siguientes enlaces:

<https://www.personeriabogota.gov.co/la-entidad/vision>

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-estrategico-institucional-pei-planes/category/998-plan-estrategico-institucional-2024-2028>

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-estrategico-institucional-pei-planes/category/734-plan-estrategico-institucional-2021-2024>

➤ Numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

A través de la Resolución 008 de 2019³, que fue modificada por la Resolución 358 de 2019⁴ y compiladas con la Resolución 406 de 2020⁵, y en el año 2023 con la Resolución 250 de 2023⁶ que deroga la anterior, en la cual se establece la conformación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Personería de Bogotá, D.C., donde se articula y adopta entre otros el Sistema de Gestión de la Calidad (artículos 4 y 5), en el Título II se establecen las instancias y niveles de responsabilidad y autoridad para la implementación del modelo (artículos 8 al 24). Dichas resoluciones internas han sido publicadas en la página web de la Entidad en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/resoluciones/category/50-resoluciones-internas>

³ En el plan de acción para los años 2023 y 2024 se estableció la actividad relacionada con la divulgación de la Política de la calidad, así como el establecimiento de otra para que al interior de cada uno de los procesos se llevara a cabo la toma de conciencia en la cual está incluida la Política de la Calidad.

⁴ Por la cual se modifican los artículos 4, 21 y 23 de la Resolución 008 de 3 de enero de 2019 y se dictan otras disposiciones.

⁵ Por la cual se actualiza, deroga y compilan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.

⁶ Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C." y se deroga la Resolución 406 de 2020

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 13 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En el mismo sentido, los manuales, procedimientos, guías, protocolos e instructivos también establecen responsables frente actividades específicas del sistema y estos están dispuestos en el aplicativo Isolucion y son comunicados por cada proceso que los origina una vez se surte el proceso de aprobación respectivo. Igualmente, el Manual de Funciones de la Entidad Código 08-MN-01 V.12, entrega las funciones para cada cargo. Se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/BancoConocimientopersoneriadebogota/4/47837a034b004af1b76cab45f4216dda/08-MN-01ManualEspecficodeFuncionesydeCompetenciasLaboralesPersoneradeBogotD.C.V12ISOLUCIONok...pdf>

FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

En relación con la formulación e implementación de los lineamientos estratégicos, la entidad cuenta con el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI – 2024-2028 Código: 01-PL-12 del 07-06-2024 donde su objetivo es: *“Establecer la ruta a seguir en cumplimiento de la visión y la implementación de los Objetivos Estratégicos que desea alcanzar la Entidad”*, y su alcance es: *“En este documento se definen la misión, visión, valores fundamentales, líneas estratégicas, objetivos y metas estratégicas que permitirán desarrollar durante el cuatrienio 2024-2028 mediante el quehacer de los procesos institucionales establecidos en la Personería de Bogotá, D.C.”*

Lo anterior, se puede evidenciar en la MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL periodo: 2024-2028 Código: 01-FR-04 V.8, el desarrollo de los objetivos estratégicos, la definición de las metas estratégicas y sus indicadores junto con sus guarismos y por último la planificación del cuatrienio.

En el mismo sentido, está el PLAN OPERATIVO ANUAL - POA Código: 01-PL-03 V.1, donde están definidas las metas POA para el cuatrienio 2024-2028, instrumento que registra las metas del nivel táctico, es decir aquellas que conllevan al desarrollo de una estrategia específica que es necesario implementar a nivel de procesos, para responder a los compromisos definidos en el Plan Estratégico Institucional y al cumplimiento del objetivo del proceso.

Además, define las metas operativas, indicadores de gestión, acciones operativas, responsables, recursos y el cronograma de la vigencia que permite que se ejecuten alineadas a las metas estratégicas y los Objetivos Estratégicos, establecidos en el Plan Estratégico Institucional – PEI.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 14 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

De igual modo, este se puede evidenciar en el FORMATO DE PLAN OPERATIVO ANUAL Código: 01-FR-03 V.6, donde se aplica a todos los procesos institucionales de la entidad, en que se definen las metas estratégicas del cuatrienio, las metas POA del cuatrienio, las diferentes magnitudes, entre otros.

DIRIGIR Y CONSOLIDAR EL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DE LA ENTIDAD

En cuanto a los proyectos de inversión, el proceso de formulación se realizó tomando como referencia la estructura o metodología de marco lógico, adaptada a la Metodología General Ajustada (MGA), definida por el Departamento Nacional de Planeación.

Este proceso está compuesto por cuatro (4) fases a desarrollar:

- **Identificación:** Donde se realizan todos los análisis y estudios requeridos para definir la problemática e identificar la mejor alternativa solucionarla, y se elaboran el modelo analítico de Árbol de problema y Árbol de objetivo, para validar la consistencia lógica de las causas y efectos del problema.
- **Preparación:** Donde se realiza un estudio de las necesidades, y se desarrolla un análisis técnico de las alternativas solución.
- **Evaluación:** Consiste en seleccionar la alternativa de solución más conveniente para intervenir el problema identificado, se establece el esquema de cadena de valor, donde se plasman los productos, actividad e insumos requeridos para la ejecución y/o implementación de la alternativa (proyecto).
- **Programación:** Consiste en la programación financiera y gestión del proyecto de inversión.

La implementación y/o ejecución de los proyectos de inversión, inicia una vez esta sea debidamente registrada en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional y el Banco Distrital de Programas y Proyectos, así como viabilizados y aprobados por la Secretaría Distrital de Planeación.

Es importante precisar, que los proyectos de inversión se estructuran necesariamente con base en el objeto misional de la Entidad y la visión estratégica de la administración de turno, con el propósito de mejorar continuamente la gestión institucional, y entregar productos y/o servicios de conformidad con las necesidades de la ciudadanía del Distrito Capital.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 15 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

El anteproyecto de presupuesto de inversión de la Entidad se construye o define con base en las metas programadas, actividades y/o acciones planificadas para cada uno de los años del horizonte en los diferentes proyectos formulados; los cuales surgen como una alternativa para intervenir una problemática identificada de forma eficaz y eficiente, para lograr el efecto y/o impacto esperado.

Durante el inicio del tercer trimestre de cada vigencia, se realiza el proceso de construcción del anteproyecto de inversión de la Entidad para el año fiscal siguiente, el cual es presentado en primera instancia a la Secretaría Distrital de Hacienda, para luego ser incluido dentro del proyecto de presupuesto del Distrito que será presentado al Consejo de Bogotá.

IDENTIFICAR, ANALIZAR Y VALORAR LOS RIESGOS, OPORTUNIDADES, REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO.

➤ Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Código: 01-GU-04, V.6, que tiene como objetivo el *“Establecer las directrices generales para la administración de los riesgos estratégicos, de gestión, de seguridad de la información, de corrupción y demás riesgos identificados en la Personería de Bogotá, D.C., que puedan afectar el logro de la misión, visión y los objetivos de la Entidad, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo vigente”*.

En la misma línea, la entidad cuenta con la GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES Código: 01-GU-06, V.2 que tiene como objetivo el *“Establecer la metodología para abordar oportunidades en la personería de Bogotá, D.C de acuerdo a los establecido en la norma NTC ISO 9001:2015”*

Adicionalmente, la entidad actualizó su POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, la cual fue aprobada por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno el 30 de julio del 2024 y publicada el 22 de agosto del 2024 en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/politicas/send/461-politicas-sgc/29141-politica-de-administracion-de-riesgos>

Al planificar el SGC teniendo en cuenta estos instrumentos, la Personería de Bogotá D.C., considerando el análisis del contexto estratégico, las necesidades y expectativas de partes interesadas en cada uno de sus procesos, determinó los riesgos y oportunidades necesarios para la identificación y evaluación de los mismos, con el propósito de establecer controles y acciones de tratamiento que contribuyan al cumplimiento de las metas planeadas, es así

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 16 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

como en la actualidad están siendo controlados 80 riesgos de diferentes tipologías (estratégicos, gestión, seguridad de la información y corrupción) en la Entidad.

FORMULAR Y REALIZAR LAS ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL MODELO

➤ Numeral 6.3 Planificación de los Cambios

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS Código 01-GU-05 V.2, que tiene como objetivo *“Establecer los lineamientos para determinar la necesidad de planificar y gestionar cambios en los sistemas de gestión en la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de adaptarse adecuadamente y asegurar que cualquier cambio propuesto o necesario se planifica, incorpora e implementa de una manera controlada.”*

Dicha metodología aplica a todos los procesos y sistemas de gestión de la Personería de Bogotá, D.C., y su alcance inicia con la identificación de los cambios a implementar, evitando consecuencias e impactos negativos y finaliza con la verificación de la eficacia de las actividades planeadas.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los responsables de Procesos y Sistemas de Gestión, Referentes de Gestión y Director(a) de Planeación son los responsables de la identificación y ejecución de actividades antes, durante y después de la planificación de los cambios para permitir la continuidad e integridad de los procesos y/o sistemas de gestión.

De otro lado, la Dirección de Planeación realiza seguimiento trimestral a las actividades formuladas en la planificación de cambios identificados por los diferentes procesos

Finalmente, durante el transcurso del año se han realizado dos seguimientos trimestrales a la planificación de cambios identificados, de conformidad con la Guía de Planificación y Gestión de los cambios 01-GU-05 V.2 y el formato Planificación Gestión de los Cambios 01-FR-27, en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/736-planificacion-de-los-cambios>

CAPÍTULO 7 - APOYO

➤ Numeral 7.1.6 Conocimientos de la Organización

La Entidad determina los conocimientos específicos que se adquieren con la experiencia necesaria para la operación de los procesos a través del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de Personal de la Personería de Bogotá, D.C., donde se establecen las funciones y competencias laborales de los empleos

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 17 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

que conforman la planta de personal de la Entidad, así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

Desde la institucionalidad a través del proceso Gestión del Conocimiento e Innovación se han definido los lineamientos para poder conservar el conocimiento adquirido mediante la experticia a través del procedimiento para la Publicación de Documentos. De igual manera este proceso implementó el Repositorio institucional comprendido por cuatro secciones: Buenas prácticas, lecciones aprendidas, memoria institucional e investigación; y por otra parte las secciones de destacados y documentos recientes, que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/repositorio-institucional>

En este sentido, el proceso Gestión del Talento Humano desde el año 2021 implementó el Instructivo para la Entrega de Puesto de Trabajo y Entrega Final por Desvinculación y formatos complementarios: Acta de Inducción, Acta de Entrenamiento en Puesto de Trabajo y Acta de Entrega de Puesto de Trabajo todo esto en el ámbito del conocimiento de la Entidad.

Adicionalmente, desde cada uno de los procesos institucionales se generan los documentos controlados como: caracterizaciones de proceso, manuales, procedimientos, guías, protocolos, planes e instructivos y documentos estratégicos no controlados como políticas que definen los lineamientos para la operación específica en cada proceso acorde con la necesidad de estos. Los documentos controlados aquí relacionados se deben consultar en el aplicativo Isolucion.

Desde la Dirección de Planeación como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, se ha identificado la necesidad de capacitación y/o divulgación de contenidos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se han planificado a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad y para el año 2023 se asignaron recursos necesarios para realizar la contratación de cursos, seminarios, talleres y/o actividades para el fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, detallando de la siguiente manera las actividades pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, que se desarrollaron en el segundo semestre de 2023:

- ✓ Seminarios en Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental con base a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 18 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

- ✓ Curso de Auditor Interno HSEQ basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018; NTC ISO 19011:2015
- ✓ Taller teórico práctico sobre Pensamiento Basado en Riesgo, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- ✓ Taller teórico práctico sobre Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:201
- ✓ Taller teórico-práctico sobre el Enfoque al Cliente en la Gestión de una Organización, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- ✓ Taller teórico práctico sobre Control de Salidas No Conformes, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

Lo anterior, se realizó a través del proceso de contratación de selección abreviada PB-SAMC-001-2023 con el proveedor SGS COLOMBIA S. A., soportados con un análisis del sector con el fin de determinar los recursos necesarios para llevar estas capacitaciones y demostrar la factibilidad de proceder a la contratación dado el estudio económico y del mercado.

El proceso Direccionamiento Estratégico también ha participado en las jornadas de inducción y reinducción lideradas por el proceso de Gestión del Talento Humano, donde se brinda información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad a los funcionarios que ingresan a la Entidad.

En el primer semestre de 2024, desde el proceso Direccionamiento Estratégico y enmarcados en el Plan de Acción del SGC 2024, se realizó la orientación a los nuevos referentes de gestión, se generó la creación de un espacio para formación autónoma en el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se encuentra dentro del micro sitio del sistema, publicado en el siguiente enlace:

<https://intranet.personeriabogota.gov.co/learning-net-sgc-formacion-autonoma-iso-9001>

➤ Numeral 7.3 Toma de Conciencia

La entidad mediante la formulación del Plan de Acción del SGC asegura que los funcionarios(as) y contratistas que cumplen con sus funciones y/u obligaciones tomen conciencia de la política y los objetivos de la calidad entre otros.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 19 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Con la formulación del Plan de Acción del SGC 2023 se planificó la actividad No. 20 *“Desarrollar actividad lúdica para la apropiación y toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad en los servidores(as) y contratistas de la Entidad, durante el segundo semestre del 2023, las cuales se desarrollaron en dos jornadas lúdicas de toma de conciencia realizadas por el proveedor SGS.”*

En el segundo semestre del 2023 se llevó a cabo la reunión con el equipo operativo del MIPG, en el que se realizó una actividad lúdica relacionado con Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, contribución a la eficacia del SGC, implicaciones del incumplimiento de requisitos; desarrolladas al interior de cada proceso, liderada por el responsable de proceso y referentes de gestión.

De otro lado, se realizó la jornada de inducción el 26 de febrero del 2024 en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad dirigida a los nuevos funcionarios de la Entidad.

Igualmente, en el primer semestre de 2024, desde el proceso Direccionamiento Estratégico y enmarcados en el Plan de Acción del SGC 2024, se realizó la orientación a los nuevos referentes de gestión sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalmente, a través de correo electrónico se realizaron las socializaciones de cumplimiento de la Política de la Calidad de la Entidad y el Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad.

➤ Numeral 7.4 Comunicación

El proceso de Direccionamiento Estratégico determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad a través de los siguientes documentos del proceso de Comunicación Estratégica:

- Manual de Identidad Visual (04-MN-01): Es el documento guía para el uso adecuado de la identidad. En él se definen los lineamientos a seguir para el uso de la imagen institucional en los productos que se generan.
- Guía de Comunicaciones (04-GU-01): Establece las directrices generales para el manejo de las comunicaciones internas y externas de la Personería de Bogotá en el marco de sus funciones, responsabilidades y normas vigentes.
- Matriz de Comunicaciones (04-FR-01): Es la herramienta gerencial en la que se consolida la estrategia de comunicación de los procesos y sistemas de la Personería de Bogotá, D.C. a través de MIPG.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 20 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En el siguiente enlace, se encuentra publicada la Matriz de Comunicaciones para la presente vigencia:

<https://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/download/491-mecanismos-de-comunicacion/28847-matriz-de-comunicaciones-2024>

➤ Numeral 7.5 Información Documentada

A través de los 16 procesos institucionales se determina la información documentada necesaria para la operación de cada proceso, en este sentido se cuenta con documentos controlados, los cuales se encuentran disponibles en el aplicativo Isolucion bajo la custodia de la Dirección de Planeación.

Adicionalmente, la información documentada requerida por la norma NTC ISO 9001:2015 se encuentra en el micro sitio del Sistema de Gestión de la Calidad disponible en la página web e intranet; la información de seguimiento al desempeño de procesos (POA) y grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad (PEI), cumplimiento de la Política de la Calidad, están disponibles en la página web de la Entidad y sobre el reporte de avance de los indicadores de gestión en el SharePoint establecido para este fin, con los permisos correspondientes a cada referente de los procesos.

El proceso Direccionamiento Estratégico conserva su información documentada en las publicaciones antes mencionadas y adicionalmente en el archivo físico acorde con los lineamientos del proceso Gestión Documental conforme con las Tablas de Retención Documental - TRD, en archivos digitales y electrónicos ubicados en el servidor en la siguiente ruta: [\172.28.4.36\Planeacion](#), en Onedrive del correo de la dependencia y en sitios de SharePoint vinculados a correos institucionales de la Dirección de Planeación, entre los que se evidencian los siguientes enlaces:

<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-PlandeAccindelSGC>
<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-PlandeMejoramiento>
<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-IndicadoresdeGestin-PersoneradeBogot>
[Seguimiento Oportunidades y Planificación de cambios 2023](#)

<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2024-IndicadoresdeGestin-PersoneradeBogot/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx>
<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2024-PlandeMejoramiento>
<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2024-PlandeAccindelSGC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 21 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2024-IndicadoresdeGestin-POA2024-2028PersoneradeBogotD.C.-Documentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx>

De conformidad con el procedimiento CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Código: 01-PT-02, V.10 y la GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS Código: 01-GU-01, V.16 se asegura el cumplimiento de los requisitos del numeral.

En este sentido el aplicativo ISOLUCION tiene incluidos los pasos de revisión y aprobación por parte del responsable del proceso, así como la aprobación metodológica por parte del (de la) Director(a) de Planeación de manera previa para su publicación y liberación hacia los(as) responsables y referentes del proceso productor para su divulgación.

Para el control de la información, el proceso Direccionamiento Estratégico tiene establecido el INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Código: 01-IN-02, V. 1 y el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Código: 01-FR-09, V.5 en el cual se registra y controla la información del SGC, bajo la custodia exclusiva de la Dirección de Planeación.

En cuanto al aseguramiento de la distribución, el acceso, la recuperación y el uso de la información documentada, la Entidad cuenta con el aplicativo Isolucion, donde se publica la información controlada del SGC, asegurando que esté disponible para todas las personas que requieran utilizarla o consultarla accediendo de manera sencilla con usuario asignado y contraseña, en los casos de las demás partes interesadas pueden acceder a esta información a través de un usuario de consulta para externos a la Entidad y contraseña preestablecido para tal fin que se encuentra visible.

CAPÍTULO 8 OPERACIÓN

➤ Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional

La entidad al planificar, implementar y controlar los procesos necesarios en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y a través de la metodología de administración de riesgos de la entidad, se han logrado identificar, valorar y establecer controles de 80 riesgos de diferentes tipologías, así las cosas, el proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con tres (3) riesgos, dos (2) de seguridad de la Información y uno (1) de gestión, que han sido controlados para evitar su materialización.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 22 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

La Dirección de Planeación realiza Monitoreo cuatrimestral por parte de la 2da línea de defensa, revisando el cumplimiento de las acciones realizadas para controlar los riesgos y evitar materialización de los mismos, con el fin de mitigar o prevenir efectos no deseados que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

De otro lado, a partir del contexto estratégico y el rol de cada uno de los líderes de los procesos, se identifican las posibles oportunidades que representen una desviación positiva en beneficio de los procesos, así mismo a partir de las diferentes sensibilizaciones, se ha realizado la invitación extensiva a los procesos a determinar aquellos grandes cambios que impacten las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Finalmente, durante el transcurso del año se han realizados dos seguimientos trimestrales a las oportunidades identificadas en la entidad, de conformidad con la metodología para abordar oportunidades. A continuación, se presentan los siguientes enlaces como evidencia de lo actuado:

Riesgos: <https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/968-vigencia-2024>

Oportunidades: <https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/814-oportunidades>

Plan del Sistema de Gestión de la Calidad

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/671-plan-de-accion-sgc>

Plan Operativo Anual

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-operativo-anual-poa-planes/category/24-plan-operativo-anual-poa-planes>

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

➤ Numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

El seguimiento, la medición, análisis y evaluación se realiza a través de los indicadores de gestión definidos por cada proceso, con los cuales se hace seguimiento al cumplimiento de las metas operativas (POA) reportadas de manera trimestral frente a la programación; donde se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC, que alimenta el cumplimiento de las metas estratégicas y éstas a su vez, de los objetivos y la Política de la Calidad, en razón a su articulación y alineamiento.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 23 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En este sentido, y toda vez que la Entidad está articulada con la Plataforma Estratégica a través del PEI esta medición se realiza semestralmente al grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad en el marco de la Política de la Calidad.

Los resultados de desempeño de los procesos se presentan al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de manera trimestral y para el caso del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad se realiza de manera semestral.

Desde el proceso Direccionamiento Estratégico y por competencia de la Dirección de Planeación el análisis y evaluación, se realiza con el seguimiento frente a la programación, se verifica el porcentaje de avance con la magnitud y el porcentaje de cumplimiento a cada corte trimestral o semestral, como se explicó anteriormente en relación con el POA – Indicadores de gestión (desempeño de procesos), PEI – Política de la Calidad (grado de cumplimiento de objetivos y Política de la Calidad) y Plan de Acción del SGC.

Desde el proceso Servicio al Usuario se realiza de manera semestral el análisis y evaluación sobre la percepción de satisfacción de los usuarios y de manera anual la percepción de otras partes interesadas, además el seguimiento a las quejas presentadas en contra de la Entidad.

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

➤ Numeral 9.3 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección revisa el SGC a través de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la cual es planificada anualmente en el Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planeación estratégica. Para el periodo auditado la Revisión por la Dirección al SGC se llevó a cabo el 24 de octubre de 2023 mediante la presentación de la gestión realizada por los diferentes actores del SGC de la vigencia en curso.

Del mismo modo, en la presentación sobre las entradas de la revisión por la dirección se abordaron el estado de las acciones de las revisiones previas, cambios en las cuestiones internas o externas pertinentes al SGC frente a la planificación de los cambios y actualización del Contexto de la Organización. Igualmente, la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, en especial sobre la satisfacción del Usuario y retroalimentación de las partes interesadas y el grado en que se han logrado los objetivos estratégicos y de la calidad.

Adicionalmente, el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, los resultados del seguimiento y la medición, el informe de las No conformidades y acciones correctivas, los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 24 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Finalmente, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de Mejora.

En cuanto a las salidas de la revisión por la dirección al SGC, las decisiones quedaron plasmadas en acta de reunión del 24 de octubre de 2023, de la siguiente forma:

a) Oportunidades de Mejora:

1. Realizar la actualización de la Política de Administración del Riesgo acorde con los lineamientos establecidos en la Guía de administración del riesgo y el diseño de controles en las entidades públicas, versión 6 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Realizar actualización en la metodología de Riesgos Institucionales, haciendo inclusión de los riesgos fiscales, riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
3. Fortalecer la interiorización de la Política y los Objetivos de la Calidad en toda la Entidad.
4. Generar un Backup periódico (máximo quincenal) en el servidor de la Entidad para la ruta [\\172.28.4.36\Planeacion](#).
5. Realizar la actualización de la Guía para la Identificación y Control de Salidas No Conformes, con el fin de dar mayor alcance en la identificación de las salidas no conformes en los diferentes procesos institucionales.

b) Necesidad de Cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

1. Cambio en la plataforma estratégica y la Política de la Calidad, derivado de los cambios que se realicen en el planteamiento estratégico para el nuevo cuatrienio a iniciar el 2024 en la Personería de Bogotá, D.C.
2. Adicionalmente, se podrán incluir los cambios que se generen en oportunidad de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

c) Necesidades de Recursos

Disponer y garantizar los recursos necesarios para la Sostenibilidad y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, en especial para los requeridos para la gestión de las Oportunidades de Mejora identificadas en esta Revisión por la Dirección:

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 25 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

1. Recursos necesarios para la gestión de las Oportunidades de Mejora y necesidad de cambios identificados en esta Revisión por la Dirección.
2. Se requieren recursos financieros para actividades de actualización y formación o actividades de apropiación y toma de conciencia frente al SGC en toda la Entidad.
3. Se requieren recursos financieros para el soporte y mantenimiento del aplicativo Isolucion donde se realiza la gestión de documentos controlados en la Entidad y/o el aplicativo alternativo en la Intranet de la Entidad.
4. Se requieren recursos para garantizar la contratación oportuna del servicio de Auditoría de Seguimiento 2024 para el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Se requieren los recursos suficientes de talento humano para poder llevar a cabo la Sostenibilidad y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable(s) para garantizar los recursos: Despacho del Señor Personero de Bogotá, D.C., Secretaría General, Dirección Administrativa y Financiera, Direccionamiento TIC, Subdirección de Gestión Financiera y Subdirección de Gestión Contractual.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO, CONTROLES Y ACCIONES DE MONITOREO DISEÑADAS. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

➤ **Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

En la obligación de integrar e implementar las acciones de control en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones, la Dirección de Planeación remitió a la Oficina de Control Interno con memorando 2023-IE-0042002 del 21 de diciembre de 2023, el cual informa que, una vez realizada la revisión de las recomendaciones de los informes de seguimiento cuatrimestrales del mapa de riesgos institucional realizado por la Oficina de Control Interno, se realizaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos, en las que se verificaron las observaciones, los análisis y resultados detallados.

De otro lado, a partir del contexto estratégico y de las autoevaluaciones, revisión por la dirección, auditorías internas y demás fuentes de identificación, los responsables de los procesos han detectado posibles oportunidades que representan una desviación positiva en beneficio de los procesos. La Dirección de Planeación a partir de las diferentes sensibilizaciones, ha realizado la invitación extensiva a los procesos a determinar aquellos grandes cambios que impacten las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 26 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Finalmente, durante el transcurso de la presente vigencia se han realizados dos seguimientos cuatrimestrales a las oportunidades identificadas en la entidad, de conformidad con la GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES Código:01-GU-06, V.2 y el formato MATRIZ DE OPORTUNIDADES Código: 01-FR-29, V.2.

DISEÑAR E IMPLMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS (RIESGOS), CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

CAPÍTULO 10 – MEJORA

➤ Numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Desde el proceso Direccionamiento Estratégico se realiza la presentación de resultados del análisis y la evaluación del SGC ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se generan las decisiones que se registran en las salidas de la Revisión por la Dirección, de las cuales las oportunidades de mejora son llevadas al Plan de Acción del SGC y/o Matriz de Oportunidades y la planificación de cambios que llegará a identificarse se registra en el formato PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS Código: 01-FR-27 V.5 y se realiza seguimiento, cumpliendo con los lineamientos de la Guía Planificación y Gestión de los Cambios Código: 01-GU-05 V.2.

Desde el proceso Servicio al Usuario se entregan los lineamientos para la medición de la percepción de la satisfacción del cliente, percepción de las demás partes interesadas pertinentes, así como se da atención a las QRSD, a través de los procedimientos GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES Código: 14-PT-04, V.6 y MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS(AS) Y PARTES INTERESADAS Código: 14-PT-06, V.3.

Como producto de auditorías internas o externas, se pueden derivar recomendaciones que con el análisis de la aplicabilidad por parte de los procesos estas son llevadas al Plan de Mejoramiento Institucional por procesos, para ello se cuenta con los formatos PLAN DE MEJORAMIENTO Código: 01-FR-25, V. 4 y ACCIONES DE MEJORA Código: 01-FR-26, V.2.

La Entidad a través del proceso Evaluación y Seguimiento realiza las auditorías Internas de donde pueden generarse las No Conformidades, la cuales de acuerdo con el procedimiento AUDITORÍA INTERNA Código: 16-PT-01 V.10 se determina el tratamiento a seguir, documentándolas en los formatos PLAN DE MEJORAMIENTO Código: 01-FR-25, V. 4 y ACCIONES DE MEJORA Código: 01-FR-26, V.2, en este último se realiza el análisis de las causas que originan la no conformidad y se plantean las actividades a realizar para prevenir que no vuelva a ocurrir.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 27 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En estos casos el proceso Evaluación y Seguimiento realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento con el propósito de evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

La publicación del monitoreo trimestral realizado desde el proceso Direccionamiento Estratégico y de la evaluación a la efectividad realizada desde el proceso Evaluación y Seguimiento se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/110-plan-de-mejoramiento-institucional>

Cuando la no conformidad se llegará a derivar por quejas, el proceso Servicio al Usuario a través del procedimiento GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES Código: 14-PT-04 V.06, determina el manejo que se dará, como resultado de esto, este proceso emite informes semestrales y como complemento el proceso Evaluación y Seguimiento realiza seguimiento a las QRSD y se emite también un informe, los cuales son divulgados en la página web de la Entidad en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informes-qrsd/category/100-informes-qrsd>

➤ Numeral 10.3 Mejora Continua

La entidad mejora continuamente desde la conveniencia, adecuación y eficacia de SGC mediante el ejercicio por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico y tomando como insumo las salidas de la revisión por la Dirección, los resultados del análisis y evaluación, autoevaluación del proceso y la aplicación de la matriz de Oportunidades, Planificación de Cambios, Monitoreo y Evaluación de los Riesgos, estos últimos pueden ser consultados en la página web de la Entidad o micro sitio del SGC, en los siguientes enlaces:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/968-vigencia-2024>

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/814-oportunidades>

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/736-planificacion-de-los-cambios>

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en la Personería de Bogotá, D.C., basados en el muestreo realizado. Durante el proceso de auditoría interna no se presentaron No Conformidades.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 28 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- Disponibilidad y excelente actitud del personal asignado para atender la Auditoria Interna de Calidad, exponiendo con claridad las acciones que adelantan, así como la presentación de los documentos y registros en forma adecuada y diligente.
- Liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad por parte de la Alta Dirección y en especial la responsable del proceso de Direccionamiento Estratégico y su equipo de trabajo.
- Compromiso y responsabilidad frente a los temas del Proceso Direccionamiento Estratégico en el marco del desarrollo de la Planeación Institucional.
- Información documentada del SGC debidamente administrada, controlada y conservada en el aplicativo ISOLUCION, evidenciando la conformidad del requisito de la norma, para generar información oportuna y confiable que garantice la operación y permita una correcta toma de decisiones.

5.2. Recomendaciones

- Insistir en los análisis, revisión y resultados de las recomendaciones de los informes de seguimiento cuatrimestrales del Mapa de Riesgos Institucional realizado por la Oficina de Control Interno, para continuar con las mesas de trabajo que garanticen que los procesos institucionales formulen indicadores para cada una de las acciones de tratamiento después de la valoración de los controles con cada uno de los riesgos, a fin de tomar las acciones de mejora para evitar la materialización de los mismos.
- Continuar con los ajustes en los controles y plan de acción de los riesgos identificados, para tratar de manera significativa la mejora en los riesgos de corrupción, gestión, estratégicos y de seguridad de la información de la entidad.
- Persistir en la socialización de la actualización de la **GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS** Código: 01-GU-04 y formato Mapa de Riesgos Institucional a los procesos.
- Continuar la aprehensión e interiorización de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, así como el fortalecimiento de las actividades de toma de conciencia del SGC.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 29 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

6. Conclusiones:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá, D.C., es un sistema de gestión maduro que garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, acatando los requisitos legales y de las partes interesadas, con el fin de fortalecer la mejora continua de los sistemas de gestión.

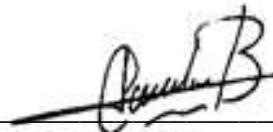
El Proceso Direccionamiento Estratégico en el ejercicio de sus funciones cumple con la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, en el marco del cumplimiento de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad y las metas estratégicas en armonía con los lineamientos establecidos por la Alta Dirección. Por lo anterior, el proceso auditado, está cumpliendo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme la norma NTC ISO 9001:2015.

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

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO
1			
2			
3			

EQUIPO AUDITOR

Firma:

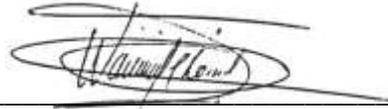


Pedro Hernando Caicedo Barrero
Profesional Universitario 219-01

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 30 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

APROBÓ

Firma:



William Ospina Giraldo
Jefe Oficina de Control Interno

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 31 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

**ANEXO No. 1
(PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO)**

La Alta dirección realizó presentación de la Plataforma Estratégica, donde define los lineamientos estratégicos para el periodo 2024 – 2028



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 32 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	

Misión



Como órgano de control, la Personería de Bogotá, D. C., ejerce funciones de Ministerio Público, defensor de los derechos humanos que vigila la conducta de los servidores públicos, actuando de manera oportuna y resolutiva para garantizar el respeto de los derechos fundamentales, el cumplimiento de las funciones misionales y la normatividad vigente y el buen funcionamiento de las instituciones públicas en beneficio de las partes interesadas.

Visión



La Personería de Bogotá, D.C., para el año 2028, será reconocida como entidad efectiva, oportuna, resolutiva y cercana a la ciudadanía, con un talento humano competente haciendo uso de las tecnologías de la información de última generación y comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 33 de 33
		Vigente desde: 27/08/2019	



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.