

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **Informe de Auditoría Interna**

**Proceso Promoción y Defensa de Derechos  
Sistema de Gestión de Calidad-SGC Norma ISO 9001:2015**

**Vigencia 2024**

**Bogotá, D.C., 19/09/2024**

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. Objetivo de la Auditoría:</b> .....	3
<b>2. Alcance de la Auditoría:</b> .....	3
<b>3. Criterio(s) de la Auditoría:</b> .....	3
<b>4. Resultados de la Auditoría:</b> .....	4
<b>4.1. Hallazgos y/o No Conformidad</b> .....	35
<b>5. Fortalezas y Recomendaciones:</b> .....	36
<b>5.1. Fortalezas</b> .....	36
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	36
<b>6. Conclusiones:</b> .....	38
<b>Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades</b> .....	38

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno, con base en el programa anual de auditoría año 2024 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, determinó realizar la Auditoría Interna al Proceso Promoción y Defensa de Derechos, con el propósito de verificar el cumplimiento de los criterios de auditoría establecidos en el Plan de Auditoría.

Este informe presenta los resultados de dicha Auditoría Interna en cuanto al cumplimiento de la gestión realizada y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, que incluyen principalmente, fortalezas, recomendaciones, así como las desviaciones detectadas en relación con el incumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y con base en lo anterior, el proceso realizará el plan de mejoramiento.

### **1. Objetivo de la Auditoría:**

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el Proceso de Promoción y Defensa de Derechos.

### **2. Alcance de la Auditoría:**

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 en la gestión realizada por el Proceso Promoción y Defensa de Derechos, en la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, en la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas y en las Personerías Locales de Fontibón y Bosa, para el periodo comprendido entre el segundo semestre 2023 y el primer semestre de 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 las Norma ISO 9001:2015.
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas.
- Modelo Estándar de Control Interno-MECI.
- Riesgos que apliquen en el proceso.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 4 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

El Proceso Promoción y Defensa de Derechos tiene como objetivo *“Defender y promover los derechos de las personas mediante las intervenciones y gestiones necesarias para el restablecimiento y goce de los derechos y garantías fundamentales, así como la defensa del interés y patrimonio público.”*

Así mismo, el desarrollo de su gestión tiene como alcance: *“Identificar la necesidad o vulneración de un derecho individual o colectivo, a petición de parte o de oficio, a través de la orientación, asistencia, intervención, promoción, divulgación y participación, en procura de la defensa, apropiación y restablecimiento de sus derechos.”*

Por otra parte, el proceso cuenta con la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional, la Personería Delegada para la Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas, la Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales, la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor, la Personería Delegada para Asuntos Penales I, la Personería Delegada para Asuntos Penales II, la Personería Delegada para Asuntos Policivos y Civiles y la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos; de igual manera ejerce sus funciones como Ministerio Público en las veinte (20) Personerías Locales.

#### **Metodología**

La presente auditoría se desarrolló de manera presencial y a distancia, conforme al Plan de Auditoría allegado en su oportunidad, determinando en la muestra la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón.

A través del correo institucional se remitieron memorandos de solicitud de información mediante cuestionarios. Así mismo, se realizaron entrevistas presenciales, a través de las cuales se aportaron soportes y evidencias que corroboraron el cumplimiento de los criterios definidos para la auditoría, verificando los aspectos relacionados con la gestión realizada y la aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015, en el periodo comprendido para el segundo semestre de 2023 y primer semestre del año 2024.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 5 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría:

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC NORMA ISO 9001:2015

Durante la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad para el Proceso Promoción y Defensa de Derechos se verificaron los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y es así como en las listas de chequeo se revisaron los numerales detallados a continuación, evidenciando que se cumplen los requisitos legales, lineamientos y reglamentos de la Personería, las partes interesadas y los establecidos en las normas, así:

<b>CAPITULO NORMA ISO 9001:2015</b>	<b>NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2015</b>	<b>TITULO GENERAL</b>
4. Contexto de la Organización	Numerales 4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
6. Planificación	Numeral 6.1 (6.1.1 y 6.1.2)	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
	Numeral 6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos.
	Numeral 6.3	Planificación de Cambios.
7. Apoyo	Numerales 7.1 (7.1.1,7.1.2, 7.1.3, 7.1.4 y 7.1.5 (7.1.5.1))	Recursos.
	Numeral 7.2	Competencia.
	Numeral 7.3	Toma de Conciencia.
	Numeral 7.4	Comunicación.
	Numeral 7.5 (7.5.1,7.5.2 y 7.5.3)	Información Documentada.
8. Operación	Numeral 8.1	Planificación y Control Operacional.
	Numeral 8.2 (8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 y 8.2.4)	Requisitos para los Productos y Servicios.
	Numeral 8.5 (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5 y 8.5.6)	Producción y Provisión del Servicio.
	Numeral 8.6	Liberación de los Productos y Servicios.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 6 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

	Numeral 8.7 (8.7.1 y 8.7.2)	Control de las Salidas No Conformes
9. Evaluación del Desempeño	Numeral 9.1 (9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3)	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
10. Mejora	Numeral 10.1	Generalidades
	Numeral 10.2	No Conformidad y Acción Correctiva
	Numeral 10.3	Mejora Continua

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, las fortalezas, recomendaciones y conclusiones para la mejora continua del mismo.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC NORMA ISO 9001:2015**

#### **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **➤ Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

La PD para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos informa lo siguiente: Las partes interesadas y sus necesidades y expectativas (requisitos) del proceso de Promoción y Defensa de Derechos fueron identificadas desde el 2019 y año tras año se han venido actualizando en el documento de contexto de la organización, que en este caso aplica la versión actualizada en junio de 2023, que tiene las partes interesadas de la vigencia evaluada en la presente auditoría, toda vez que, la siguiente actualización fue en julio de 2024.

En el marco de la ejecución del Plan de Acción de Sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad 2023 y 2024, se realizó el seguimiento a los usuarios que se acercan a la Entidad bajo los diferentes canales de atención, mediante las encuestas de percepción que se entregan después de la atención brindada, con el fin de conocer si se solucionaron sus necesidades y expectativas y los aspectos por mejorar del servicio prestado. Asimismo, se realizan encuestas específicas a otras partes interesadas para identificar sus necesidades y expectativas, y realizar las acciones a que hubiere lugar que permitan suplirlas. Con base en lo anterior, se anexan las evidencias de la tabulación y análisis de las encuestas de percepción para el periodo evaluado en la presente auditoría y las encuestas de la vigencia 2023 realizadas a la Administración

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 7 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Distrital (Red CADE y los Centros de Encuentro de la Alta Consejería para las Víctimas del Conflicto Armado Interno); para la vigencia 2024, el cumplimiento de la aplicación de las encuestas a partes interesadas especificadas (diferente a usuarios) está prevista para el mes de agosto de 2024, de conformidad a la programación definida en el Plan de Acción de Sostenibilidad del SGC 2024.

Así mismo, las partes interesadas y sus necesidades y expectativas (requisitos) específicas de la P.D. para a Orientación y Asistencia a las Personas fueron identificadas desde el 2019 y año tras año se han venido actualizando por solicitud de la Coordinación del MP y los DDHH, en el documento de contexto de la organización, que en este caso aplica la versión actualizada en junio de 2023, que tiene las partes interesadas de la vigencia evaluada en la presente auditoría, toda vez que, la siguiente actualización fue en julio de 2024.

Teniendo en cuenta que los usuarios son la principal parte interesada de la P.D. para la Orientación y Asistencia a las Personas, se realiza el seguimiento de sus necesidades y expectativas mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario 14-FR-18 y su correspondiente tabulación y análisis, información que es enviada a la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos de manera mensual.

Las Personerías Locales de Bosa y Fontibón hacen referencia que las partes interesadas se encuentran establecidas en la caracterización del Proceso Promoción y Defensa de Derechos, en el portafolio de servicios y en la guía de servicios al usuario. Además, el seguimiento a las necesidades de las partes interesadas las realiza mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción.

El auditor realizó la verificación de la información y los soportes entregados por las dependencias auditadas y efectuó visitas a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Asistencia y Orientación a las Personas y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón donde realizó entrevistas a los funcionarios y contratistas, encontrando que en las dependencias auditadas conocen las partes interesadas de la Entidad y le hacen el respectivo seguimiento.

Por lo anterior, el auditor determinó que los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 respecto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas es conforme.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 8 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Sin embargo, revisado el documento contexto de la organización es importante *“complementar el cuadro de las partes interesadas Procesos Misionales-Promoción y Defensa de Derechos adicionar la descripción de la parte interesada complementando el cuadro donde está la prestación del servicio, las necesidades y expectativas.”*

### **PLANIFICACIÓN**

#### **➤ Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades**

El proceso realiza la identificación y valoración de los riesgos al inicio de cada vigencia, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Planeación. Así mismo, se realizó el tratamiento y monitoreo de los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la información identificados por el proceso. A la fecha se cuenta con once (11) riesgos, distribuidos así: cinco (5) de gestión, tres (3) de seguridad de la información y tres (3) de corrupción. Cada uno de estos once (11) riesgos, tiene establecidos e implementados sus respectivos controles para evitar su materialización, los cuales se describen en el mapa de riesgos del proceso.

En materia de oportunidades, se han remitido los correos trimestrales a la Dirección de Planeación, en los cuales se brindan las justificaciones respectivas de que no se han presentado situaciones estratégicas o tácticas que conlleven a la identificación y seguimiento de oportunidades.

Desde la PD para la Asistencia Orientación a las Personas se tiene en cuenta el mapa de riesgos institucional vigencia 2023 y 2024 primer semestre, se entregan de manera periódica a la coordinación del ministerio público las evidencias de seguimiento y control del seguimiento a los derechos de petición, acciones para el fortalecimiento de la gestión documental y tratamiento archivístico, fortalecimiento de la Línea 143, socialización del instructivo para el uso del formulario manual de requerimientos ciudadanos, revisión de controles anticorrupción y libreta anticorrupción, estructuración de carpetas para documentos críticos en el servidor de la entidad y el control para la custodia de documentos físicos.

La identificación de riesgos, su valoración y monitoreo se realiza de conformidad con lo establecido en el Mapa de Riesgos Institucional, desde la Coordinación de Gestión de Personerías Locales se consolida la información de valoración y el monitoreo de la matriz de riesgos dirigida por la Dirección de Planeación.

En las vigencias auditadas, la coordinación de Personerías Locales envió a las Personerías Locales, memorandos, correos y realizó reuniones de trabajo para

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 9 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

verificar el seguimiento de las acciones de tratamiento de los riesgos identificados en el proceso de promoción.

Desde las Personerías Locales, se socializan los riesgos con el grupo de trabajo y se realizan las acciones de tratamiento, que se consignan en actas de reunión.

El auditor realizó la verificación de la información y los soportes entregados por las dependencias auditadas respecto a los riesgos del proceso y solicitó en entrevistas a los funcionarios y contratistas las evidencias de los controles aplicados a los riesgos para evitar su materialización, encontrándolos conformes.

##### ➤ **Objetivos de la calidad y Planificación para Lograrlos**

El objetivo al cual le aporta el proceso es *“Promover la defensa y protección de los derechos de las personas en el Distrito Capital con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población migrante a través de acciones que propendan por su garantía”*. El cual se cumple con la ejecución y cumplimiento de las metas estratégicas que conforman el Plan Estratégico Institucional – PEI 2021 -2024. Con base en las metas estratégicas establecidas, se definieron las metas operativas que conforman el Plan Operativo Anual y con las cuales se da cumplimiento al PEI, por ende, al objetivo de calidad. Luego se desagregó el Plan Operativo Anual por cada una de las dependencias que conforman el proceso de promoción y defensa de derechos, de acuerdo con sus competencias. Las magnitudes nacen de líneas base históricas que se llevan en el proceso, en común acuerdo con las necesidades y realidad de cada dependencia, teniendo en cuenta que la mayoría de las actividades que allí se desarrolla son por demanda.

Desde las Personerías Locales se realiza la planificación del Plan Operativo Anual-POA con las actividades y metas necesarias para el cumplimiento del objetivo estratégico de promoción y defensa de derechos en cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional-PEI con un cumplimiento del 100%.

Para la vigencia 2023 con corte a 31 de Diciembre el Proceso Promoción y Defensa de Derechos cumplió con él 115% sobre lo planificado y con corte al 30 de Junio de 2024 con el 130%.

Por otra parte, el eje del Ministerio Público con corte a 31 de Diciembre cumplió con él 102% sobre lo planificado y con corte al 30 de Junio de 2024 con el 111%.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 0 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Así mismo, para la vigencia 2023 la Personería Delegada para la orientación y Asistencia a las Personas cumplió con un 107% sobre lo planificado y con corte al 30 de Junio de 2024 con el 126% y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón cumplieron un 100% con las actividades planificadas.

Se realizó por parte del auditor visita a las dependencias auditadas encontrando que los funcionarios y contratistas tienen claridad de los servicios prestados y el cumplimiento del objetivo de calidad establecido para el proceso.

##### ➤ **Planificación de Cambios**

El proceso con las dependencias auditadas informa que la planificación de cambios se realiza de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a la metodología (formato o herramienta) definida por la Dirección de Planeación en el marco de la ejecución del Plan de Acción del SGC vigencia 2023 y 2024, específicamente en la actividad denominada "*Documentar la planificación de cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y realizar medición de eficacia*". No obstante, es importante señalar que, durante el periodo evaluado en la presente vigencia, en el proceso de Promoción y Defensa de Derechos no se han presentado cambios relevantes, estratégicos o tácticos que ameriten el desarrollo de acciones para llevarlos a cabo, motivo por el cual, se enviaron los correos trimestrales con las justificaciones correspondientes a la Dirección de Planeación.

#### **APOYO**

##### ➤ **Recursos**

El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos y sus dependencias adscritas cuentan con los recursos necesarios (humanos, tecnológicos, físicos, etc.) para que el sistema de calidad funcione adecuadamente, de acuerdo con las necesidades establecidas por las dependencias adscritas, en el marco del proyecto de inversión 7742.

A través de los recursos de funcionamiento e inversión, se suplió el personal necesario tanto de planta como de prestación de servicios para las actividades de apoyo y misionales que se desarrollan en el proceso de promoción y defensa de derechos.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Así mismo, la Entidad mantiene una adecuada infraestructura de recursos físicos y tecnológicos en el edificio CAC y los puntos de atención externos donde el eje del ministerio público tiene presencia con su oferta institucional bajo los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales se pueden ver reflejados en el alto índice de satisfacción por parte de los usuarios los cuales son medibles con la encuesta de satisfacción que se adelanta mensualmente en el marco del plan de acción del SGC.

En la actualidad la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas cuenta con un total de 55 colaboradores que permiten el adecuado funcionamiento y control en la prestación de los servicios de orientación y asistencia a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

Ahora bien, en la medida en que la entidad proporcione un mayor número de talento humano, la dependencia podrá fortalecer su operación y ampliar la cobertura de sus servicios.

No obstante, se han identificado diferentes oportunidades de mejora en materia tecnológica que han sido puestas en conocimiento de las dependencias competentes en la entidad, específicamente en el canal de la Línea 143, chat y WhatsApp, tales como:

- Cambio de diademas para los colaboradores adscritos a este canal por cuanto las disponibles se encuentran al límite de su vida útil.

Así mismo, la revisión de la plataforma Agent utilizada para el funcionamiento de la Línea 143, para minimizar la ocurrencia de fallas como caída de llamadas, que los agentes no pueden escuchar las llamadas, entre otros.

Por otra parte, las Personerías Locales cuentan con una infraestructura adecuada y el personal necesario para la prestación de los servicios a los ciudadanos, en la Personería Local de Bosa se cuenta con 5 auxiliares administrativos, 3 secretarios, 3 abogados y en la Personería Local de Fontibón se cuenta con 12 Personas de las cuales 6 están vinculados como auxiliares y secretarios.

Respecto a equipos, hardware y software en la Personería Local de Fontibón actualmente presenta una carencia tecnológica porque en un porcentaje considerable de los equipos de cómputo presenta obsolescencia; también faltan puntos de conectividad dentro de la infraestructura de la local, lo que afecta la

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 2 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

ejecución de las tareas del proceso de Promoción y Defensa de Derechos Humanos.

De la misma manera, en la Personería Local de Bosa existen inconvenientes de tipo tecnológico que retrasan la labor de los funcionarios de la Personería Local, fallas en el servicio de internet, fallas en los aplicativos de información SIRIUS y SINPROC. Además, se ha solicitado el suministro de computadores, impresoras y escáner, ya que los equipos existentes en la local son demasiado antiguos, muy obsoletos.

Además, se presentan limitaciones en el servicio de internet lo que dificulta las labores de los funcionarios de la Personería Local, no obstante, se han tomado medidas para mitigar el impacto que pueda generar esta contingencia en la atención al usuario.

Por lo anterior, el auditor considera las siguientes recomendaciones: *“Continuar gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los recursos tecnológicos de Hardware (Equipos de Cómputo, Impresoras, Scanner) para la prestación de los servicios en las personerías locales de Bosa y Fontibón.”*

*“Gestionar con la Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones la conectividad del internet en la Personería Local de Bosa.”*

*“Continuar gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la solución de las fallas que se presentan en los aplicativos SIRIUS (no carga la información y es muy lenta) y SINPROC (actualización para nuevos requerimientos).”*

*“Tramitar con la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos el arreglo de humedad en el segundo piso de la Personería Local de Bosa.”*

*“Realizar la gestión con la Dirección de Talento Humano para la ubicación de talento humano de planta o solicitar la contratación de personal profesional para fortalecer la operación y mejorar las coberturas de los servicios.”*

*“Continuar gestionando el Referente de Derechos Humanos en la Personería Local de Bosa”*

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 3 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

##### **➤ Competencia**

Con respecto a la competencia se evidenció que en la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón cuentan con funcionarios de planta y contrato que son competentes en cumplimiento de su educación, formación y experiencia para la prestación de los servicios e la Entidad.

##### **➤ Toma de Conciencia**

Respecto a la toma de conciencia el proceso la Personería Delegada para la coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos informa que : De acuerdo a las actividades establecidas en el Plan de Acción para la Sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad tanto en la vigencia 2023 como en la presente vigencia, el proceso de promoción y defensa de derechos ha sensibilizado a los referentes de gestión de las dependencias adscritas al proceso en la política de calidad, objetivos de calidad, contribución en la eficacia del SGC, implicaciones ante el incumplimiento de requisitos y sobre aspectos de distribución, acceso y uso de la información documentada. Estas sensibilizaciones son replicadas por los referentes de gestión en cada una de sus dependencias, motivo por el cual se adjuntan las evidencias de las acciones de toma de conciencia.

Es importante mencionar que para la vigencia 2024, la actividad de toma de conciencia está programada para el mes de agosto de 2024, esto en virtud del proceso de armonización y aprobación de la plataforma estratégica 2024 – 2028, la cual fue aprobada mediante Resolución 371 de junio de 2024, y la política de calidad, la cual fue publicada en el mes de agosto de 2024 por parte de la Dirección de Planeación. No obstante, se adjuntan evidencias de otras actividades de toma de conciencia que se han realizado en el primer semestre de 2024.

Así mismo, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas ha realizado las actividades de toma de conciencia a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la delega con el material entregado y socializado por la Coordinación del Ministerio Público y conforme al cronograma establecido en el Plan de acción del SGC, entre ellos la política de calidad, objetivos de calidad, contribución en la eficacia del SGC, las implicaciones del incumplimiento de requisitos entre otros.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 4 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría:

Se realiza verificación de los documentos entregados por la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos y la Personería Delegada para la Orientación a las Personas donde se evidenció la presentación de toma de conciencia que se realizó desde la coordinación del ministerio público y su socialización en las personerías delegadas.

Por otra parte, las Personerías Locales de Fontibón y Bosa realizan reuniones de equipo de trabajo, en donde se socializan temas asociados al Sistema de Gestión de Calidad. Igualmente, en la Personería Local de Fontibón se designa un funcionario para que asista a las capacitaciones relacionadas con este tema y él, a su vez, retroalimenta con posterioridad a los demás colaboradores.

La Personería Local de Fontibón hace entrega de las siguientes evidencias: Actas de fecha 27 y 28 de junio de 2024 acerca de la planificación de cambios, pensamiento basado en riesgos, el seguimiento encuesta de satisfacción de los meses de mayo y junio. Además, acta del 26 de octubre de 2023 cumplimiento normas de formatos del SGC.

De la misma manera, se evidenció actas de fecha 26 de julio y 8 de agosto de 2023 acerca del seguimiento al POA, además las fotografías de los principios y valores éticos de la Personería, la política del SGSST, identificación de muebles de archivo de gestión y la política de calidad y objetivos de la calidad.

Revisada la información el auditor determina la siguiente No Conformidad.

**NC:** Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Fontibón se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en planificación de cambios, pensamiento basado en riesgos, seguimiento encuestas de satisfacción, POA y las fotografías de los principios y valores éticos de la Personería, la política del SGSST, identificación de muebles de archivo de gestión y la política de calidad y objetivos de la calidad. No obstante, lo anterior no se observó la toma de conciencia respecto a la política de calidad, los objetivos de la calidad, la contribución a la eficacia del sistema de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 literales a), b), c) y d) de la Norma ISO 9001:2015.

En la Personería local de Bosa se han realizado actividades con el equipo de trabajo socializando temas que nos permitan garantizar la prestación del servicio

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 5 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

transparente y de calidad. Se efectúan reuniones para socializar términos en la atención al usuario, trámite de solicitudes ciudadanas, actualización y manejo de plataformas y directrices frente a la gestión documental.

Se evidenció acta de reunión de la Personería Local de Bosa de fecha 21 de julio de 2023, en donde se realizó la socialización de metas POA y MIPG, los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, se observó descripción del Sistema de Gestión de Calidad, la Política de Calidad y los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad, el cuadro y despliegue de los objetivos de calidad con sus metas estratégicas.

Así mismo, se evidenció acta de reunión de la Personería Local de Bosa de fecha 22 de marzo de 2024, en donde se realizó la socialización del MIPG, los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, se observó descripción del Sistema de Gestión de Calidad, la Política de Calidad y los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad.

Revisada la información el auditor determina la siguiente No Conformidad.

***NC:** Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Bosa se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en MIPG, los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, se observó descripción del Sistema de Gestión de Calidad, la Política de Calidad y los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se observa la toma de conciencia respecto a los objetivos de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 b) y d) de la Norma ISO 9001:2015.*

#### **➤ Comunicación**

El proceso Promoción y Defensa de Derechos estableció la comunicación interna y externa con las partes interesadas mediante la matriz de comunicaciones del proceso, la cual se actualiza y entrega anualmente a la Oficina Asesora de Comunicaciones y se aplica en la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos y en las Personerías Delegadas que se encuentran a cargo del proceso.

Así mismo, las Personerías Locales de Bosa y Fontibón realizan la comunicación interna y externa, conforme los lineamientos contemplados en la guía de comunicaciones código: 04-GU-01 versión:8, se utiliza el correo electrónico institucional, los aplicativos SINPROC y el SIRIUS para enviar y recibir información

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 de 39 6
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

relacionada con el cumplimiento de las funciones o actividades propias de la entidad, en las plantillas (memorando, circulares, resoluciones y oficios) y en espacios comunes de las personerías locales como las carteleras físicas, se publica información de interés a la comunidad y respuestas a solicitudes anónimas.

Durante la visita a las dependencias auditadas el auditor realizó la verificación de los soportes entregados por las dependencias auditadas respecto a la comunicación interna y externa encontrándolas conformes.

No obstante, lo anterior, el auditor determina la siguiente recomendación:  
*“Fortalecer la capacitación y evidencias asociadas a la matriz de comunicaciones”*

#### ➤ **Información Documentada**

La información documentada controlada del SGC correspondiente a la caracterización, procedimientos, protocolo, formatos, instructivos entre otros que son pertinentes para el Proceso Promoción y Defensa de Derechos, estos documentos se encuentran en el aplicativo *Isolución*. De igual forma, la Entidad cuenta con la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015.

El auditor revisó la información del Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo *Isolución* y los soportes entregados por el proceso Promoción y Defensa de Derechos

Para la creación y actualización de la información documentada, la Entidad cuenta con los siguientes documentos:

- *Procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos (01-PT-002)*, que establece la metodología para la creación, actualización o eliminación de documentos para la eficaz planificación, operación y control de los documentos en la Personería de Bogotá, D. C
- *Guía para la Elaboración de Documentos Controlados (01-GU-001)*, que establece los lineamientos para la elaboración y actualización de la documentación controlada de la Personería de Bogotá, D. C.

De igual forma, mediante el aplicativo *Isolución* los usuarios autorizados solicitan, revisan y aprueban los documentos que se crean y actualizan.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 39 7
		Vigente desde: 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría:

El auditor verificó los documentos del SGC en el aplicativo *Isolución* y durante el desarrollo de la auditoría, logrando evidenciar que los documentos están debidamente identificados con descripciones del título, fecha, autor, codificación de referencia, versión y están debidamente revisados y aprobados.

Con respecto a la información documentada el auditor evidenció que el Proceso Promoción y Defensa de Derechos cuenta con la siguiente documentación: 48 Formatos, 2 Procedimientos, 1 Caracterización del Proceso, 5 Instructivos y 1 Protocolo para un total de 57 documentos controlados.

La información anterior fue verificada por el auditor en el aplicativo ISOLUCION encontrando consistencia en la información reportada por el proceso en donde los documentos tienen la siguiente participación:

Tipo de Documento	Total	Porcentaje	Muestra Auditoría	Observación
Caracterización	1	1,75%	1	100% durante la auditoría
Formatos	48	84,21%	Aquellos que se apliquen en las dependencias auditadas	Durante la verificación de la auditoría
Procedimientos	2	3,51%	N/A	Aplican solo para conciliación
Instructivos	5	8,77%	2	Requerimiento ciudadano, taller de la alegría
Protocolo	1	1,75%	N/A	Prevención violencias de género
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>		

Desde la Dirección de Planeación se asegura que la administración del aplicativo *Isolución*, en cuanto a elaboración, actualización y aprobación de documentos, se realice únicamente por el personal autorizado de la dependencia; así mismo, para las solicitudes de elaboración y actualización de documentación solamente

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 8 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

pueden ser efectuadas por servidores(as) o contratistas que cuenten con el permiso asignado por la Dirección de Planeación.

Por otra parte, las actividades de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento y control de cambios de la información documentada se establecen mediante los siguientes documentos:

- *Procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos (01-PT-002) y la Guía para la Elaboración de Documentos Controlados (01-GU-001)*

De igual forma, mediante el aplicativo *Isolución* se distribuye, accede, almacenan y controlan los cambios de la información documentada controlada.

La conservación y disposición de los registros o evidencia de los resultados alcanzados en el SGC se encuentran almacenados de forma virtual o física, según corresponda, en la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas y en las Personerías Locales de Bosa y Fontibón.

Así mismo, el auditor revisó los documentos del proceso y estos cumplen con los criterios establecidos en la guía de elaboración de documentos controlados, el procedimiento para la creación, actualización, eliminación y control de documentos controlados.

Durante la visita a las dependencias auditadas se verificaron los siguientes formatos 05-FR-060 versión 2, 05-FR-15 versión 2, 05-FR-50 versión 2, 05-FR-53 versión 1, 05-FR-36 versión 1, 05-FR-20 versión 6, 05-FR-21 versión 2, y 05-FR-77 versión 1, encontrándolos conformes.

Además, se verificaron el cumplimiento de las TRD en las dependencias auditadas, en la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos se evidenciaron los FUID de los años 2020 hasta el año 2024, los archivos de gestión de las vigencias 2020 y 2021 se realizó transferencia que fue aprobada el 12 de agosto de 2024, los FUID 2022 y 2023 hace falta incluir archivo extemporáneo.

Con relación a los archivos digitales informan que estos se encuentran en medio magnético en el computador, no obstante, en el manual de gestión documental código 12-MN-01 versión 5 de fecha 2 de octubre de 2023 numeral 7.1.5.2

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 9 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

lineamientos para la gestión de documentos establece lo siguiente: “Los expedientes electrónicos se conformarán de acuerdo con el cuadro de clasificación documental y la TRD de la Personería de Bogotá, D. C. Únicamente los documentos indicados en dichos instrumentos archivísticos serán los que conformen el expediente digital.” Además “Es responsabilidad de las dependencias recopilar en repositorios institucionales los expedientes y documentos electrónicos que residen en equipos de cómputo de propiedad de los (las) servidores(as) públicos(as) o contratistas. Esta información deberá ser estructurada e identificada con los nombres de series documentales de las TRD, e incluida en el inventario documental de los archivos de gestión, especificando que son electrónicos y la identificación del repositorio donde se conserva.” Por lo anterior el auditor recomienda: “Realizar la organización de los archivos digitales acorde a la TRD.”

Verificadas las carpetas de la coordinación del Ministerio Público estas se encuentran debidamente marcadas organizadas y foliadas. No obstante, lo anterior el auditor recomienda: “Hacer la hoja de control documental de los expedientes cuatro aletas.”

Por otra parte, en la Personería Delegada para la orientación y Asistencia a las Personas cuenta con archivo de gestión para transferencia de la vigencia 2020 hasta el año 2024. Con respecto a la vigencia 2020 el FUID se encuentra listo para transferir archivos, la vigencia 2021 se encuentra en etapa final para transferencia y en revisión de la etapa final del FUID para la serie derechos de petición. La vigencia 2022 los archivos de gestión se realizan mediante los cuadros de clasificación, se está pendiente de la convalidación de la TRD el FUID se encuentra en un 80% y las vigencias 2023 y 2024 los FUID se encuentran en un 80%.

Es importante precisar que la TRD que se estuvo utilizando hasta el año 2020 correspondía al Grupo de Requerimientos Ciudadanos y a partir del año 2021 paso hacer la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas utilizando para el archivo cuadros de clasificación.

Respecto a los archivos digitales manifiestan que estos se encuentran disponibles en el aplicativo SIRIUS.

En cuanto a la Personería Local de Bosa informa que los FUID y los archivos de gestión de las vigencias 2017 hasta 2020 se encuentran listos para transferencia y en organización de los archivos vigencia 2021 a 2024. Verificadas las carpetas de la Personería Local de Bosa estas se encuentran debidamente marcadas

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 0 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

organizadas y foliadas. Los archivos digitales se encuentran en el aplicativo SINPROC.

En relación con la Personería Local de Fontibón informa que se encuentran 37 cajas para trasladar de los archivos de gestión correspondientes a las vigencias desde el año 2017 hasta 2020, se tiene programada una visita de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos para el 19 de septiembre de 2024.

Respecto a los archivos del año 2021 y 2022 no se encuentra archivo físico solo digital en los aplicativos SIRIUS y SINPROC. Para el año 2023 y 2024 se encuentran archivos híbridos y están en proceso de creación de los FUID.

Verificada la información y los documentos el auditor determina que el control de documentos se encuentra conforme.

### **OPERACIÓN**

#### **➤ Planificación y Control Operacional**

La Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos informa que el Proceso Promoción y Defensa de Derechos realiza una planificación que se implementa y se controla de la siguiente manera:

- **Planificación:** Se realizó con la proyección y programación del Plan Operativo Anual – POA, el Plan Estratégico Institucional – PEI, la formulación del Proyecto de Inversión 7742 y la definición de los indicadores PMR para la vigencia 2021 - 2024.
- **Implementación:** Por medio de la ejecución de los planes y proyectos mencionados en el punto anterior, y con la implementación de los procedimientos, instructivos y formatos que describen las actividades misionales (Reposan en ISOLUCION). Finalmente, con la aplicación de los requisitos legales identificados en la Matriz de Requisitos Legales del Proceso.
- **Control:** Se realiza seguimiento por medio de la alimentación y análisis mensual de los indicadores que miden cada una de las metas del POA, PEI y del proyecto de inversión. Adicionalmente la Coordinación del Ministerio público de manera mensual remite a través de memorando a las 10 dependencias adscritas las observaciones frente a la estadística reportada en una herramienta de seguimiento del POA –PMR y Proyecto de inversión y de

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 1 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

manera trimestral se entrega un seguimiento puntual del cumplimiento de las metas POA trimestral y anual.

Así mismo, los criterios para la operación del proceso y los servicios se establecen en los siguientes documentos:

- Matriz de requisitos legales del Proceso.
- Procedimientos, instructivos, formatos, guías y manuales propios del proceso de promoción y defensa de derechos o del proceso de servicio al usuario como son la guía de servicio al usuario, el protocolo de servicio al usuario, procedimiento de partes interesadas, entre otros. (Reposan en ISOLUCION).

Por otra parte, los criterios de aceptación de los servicios se establecen mediante:

- Memorando de lineamientos para el cumplimiento de las metas PEI, POA, PMR y proyecto de inversión.
- La clasificación estadística detallada establecida para cada una de las metas que se ejecutan en el marco del PEI, POA, PMR y Proyecto de Inversión.

Producto de la planificación, la implementación y el control del proceso presenta un porcentaje de cumplimiento del POA a 31 de diciembre de 2023 es del 108% y a corte 30 de junio del 2024 es del 110%, teniendo en cuenta que el POA de 2024 se había formulado desde diciembre 2023 para toda la vigencia 2024, toda vez que, no se conocía en ese momento la fecha en que iniciaría el nuevo POA con la llegada de la nueva administración.

Verificada la información por parte del auditor considera que las evidencias presentadas por las dependencias auditadas son conformes.

#### ➤ **Requisitos para los Productos y Servicios**

La comunicación con los clientes se realiza mediante la aplicación de las directrices establecidas en la matriz de comunicaciones internas y externas donde se establecen todos los canales de comunicación con los usuarios y ciudadanía en general en los diferentes servicios y temas de interés que se producen desde el proceso.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Así mismo, los servicios que presta el proceso de Promoción y Defensa de Derechos se comunican mediante los siguientes canales:

- La página web institucional y la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá se brindan los canales de atención y los servicios que presta el proceso o Entidad. (<https://www.personeriabogota.gov.co/> y <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>)
- Los banners de la página web institucional, se informan las novedades en la prestación del servicio como cambios de horarios, cierre de sedes, entre otros. (<https://www.personeriabogota.gov.co/>)
- Los letreros con la imagen corporativa de la Entidad, se informan las novedades directamente en las sedes donde se prestan los servicios, como cambios de horarios, cierre de sedes, etc.
- Mediante la publicación del calendario de eventos en la página web institucional, se informa a la ciudadanía los eventos, sensibilizaciones, visitas administrativas que se realizarán. (<https://www.personeriabogota.gov.co/component/jevents/eventosannual/2022>)

Por otra parte, las consultas y atención a la ciudadanía se realizan cuando se reciben las peticiones presentadas por la ciudadanía mediante el sistema de correspondencia institucional (SIRIUS) y se almacena en el sistema de información SINPROC. Posteriormente se brinda toda la atención, de acuerdo con el canal de ingreso de la petición, almacenando todas las actuaciones a que hubiere lugar, así como la respuesta de fondo al peticionario como comunicación oficial de la petición o consulta realizada. (Evidencias en el SINPROC).

Por otra parte, el proceso recibe retroalimentación de los usuarios relativas a los servicios, incluyendo las quejas.

Mediante la aplicación del procedimiento para la medición del usuario establecido por la Secretaría General (Proceso de Servicio al Usuario), al interior del proceso se solicita a las dependencias adscritas al eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos, la tabulación y análisis de los resultados de la percepción de la satisfacción de los usuarios. Posteriormente, desde la Coordinación se revisa, depura y consolida la información entregada por las dependencias y se procede al análisis como proceso. Teniendo en cuenta que los resultados se consolidan mensualmente, el porcentaje promedio de satisfacción se encuentra entre el 95% al 98%.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 3 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Con respecto a las quejas, estas son gestionadas por las dependencias implicadas en cada caso, controlando desde la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, que se tomen las acciones a que hubiere lugar, se almacenen en el sistema de información SINPROC las evidencias respectivas de esas acciones, donde se gestionan las quejas en los tiempos correspondientes y principalmente, que se brinde la comunicación de respuesta al usuario que presentó la queja. (Evidencias en el SINPROC).

Por otra parte, la determinación de requisitos de los servicios que presta el Proceso Promoción y Defensa de Derechos se estableció la matriz de requisitos legales que fue definida por cada una de las dependencias adscritas a la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, siendo actualizada dos veces al año (una vez por semestre) y remitida posteriormente a la Oficina Asesora Jurídica.

Así mismo, se determinan los procedimientos, instructivos, formatos, guías y manuales que se consideren necesarios para establecer los requisitos de la organización a que hubiere lugar. (Reposan en ISOLUCION).

Otros requisitos propios de la organización son, los lineamientos que brinda la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos a las dependencias adscritas para el cumplimiento de las metas POA, PEI, PMR y Proyecto de inversión, las cuales repercuten directamente en la prestación del servicio y en el ejercicio de las funciones que desarrolla el eje de cara a la ciudadanía.

Además, se realiza la actualización de los portafolios de servicios de manera mensual, donde se determinan los requisitos que deben cumplir los usuarios para la adecuada prestación de los servicios. (Se entregan evidencias únicamente del mes de diciembre 2023 y junio 2024).

Con respecto a la revisión de requisitos de los servicios y teniendo en cuenta la naturaleza de la entidad y los servicios que presta, no se realiza revisión de requisitos suministrados por los usuarios o ciudadanía en general, toda vez que, es la Entidad la que define los requisitos que deben cumplir los usuarios para brindarles una adecuada prestación de los servicios. No obstante, estos requisitos son revisados mensualmente por las dependencias y actualizados en el portafolio de servicios. (Se entregan evidencias únicamente del mes de diciembre 2023 y junio 2024).

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 4 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Cada vez que se define un nuevo PEI y POA, se revisan y actualizan los lineamientos (como requisitos propios de la organización) que brinda la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos a las dependencias adscritas para el cumplimiento de las metas POA, PEI, PMR y Proyecto de inversión.

Por otra parte, cada año o cuando se considere necesario, se revisan los requisitos propios de la organización, establecidos en los diferentes procedimientos, instructivos, formatos, guías y manuales que se aplican en el proceso para la adecuada prestación del servicio y en el ejercicio de las funciones que desarrolla el eje del Ministerio Público de cara a la ciudadanía. (Reposan en ISOLUCION).

Así mismo, se realiza la revisión de los requisitos legales y reglamentarios dos veces al año (una por semestre), mediante la actualización de la matriz de requisitos legales por parte de las dependencias adscritas al eje del Ministerio Público.

Para las Personerías Locales de Bosa y Fontibón que están contempladas como unos canales de atención presencial, al momento de la atención al ciudadano y dependiendo del servicio que requiera, el funcionario solicitará y validará que el ciudadano cuente con los soportes que le permitan a la Personería adelantar la actuación y gestión necesaria.

No obstante, a las Personerías Locales también se asignan requerimientos ciudadanos que ingresan por otros canales de comunicación, para el caso el funcionario que sea designado para la atención de dicha petición deberá validar cual es el servicio que requiere el ciudadano y con base a esto determinar que se cuente con los soportes que permitan adelantar la gestión, de lo contrario se deberán solicitar al ciudadano por medio de los canales autorizados hacer entrega de los soportes necesarios para iniciar los trámites del servicio solicitado; en este estado, es preciso indicar que los requisitos solicitados son los que están contemplados en el portafolio de servicios, dependiendo del servicio que requiera el usuario.

Durante el periodo auditado no se presentaron cambios a los servicios prestados por el Proceso Promoción y Defensa de Derechos.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 5 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

##### **➤ Producción y Provisión del Servicio**

En la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas implementan la producción y provisión de los servicios en condiciones controladas de la información documentada de los procedimientos, instructivos, guías, manuales que se consideran necesarios, los cuales se les revisa su aplicabilidad una vez al año, en el marco del Plan de Acción para la Sostenibilidad del SGC.

Así mismo, planifican y hacen seguimiento a los recursos de inversión que administra la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, en el marco del proyecto de inversión 7742.

Por otra parte, realizan seguimiento y medición mensual al cumplimiento de las metas POA, PEI, PMR y Proyecto de inversión, que soportan toda la operación de las dependencias adscritas tanto en materia de prestación del servicio como en el ejercicio de las funciones propias del proceso de cara a la ciudadanía.

Además, el proceso cuenta con la infraestructura física y tecnológica necesaria para la prestación del servicio y el desarrollo de las funciones propias del proceso, como es el caso del Centro de Atención a la Comunidad, en el cual se atienden más del 85% de los ciudadanos que se presentan en la entidad, así como las sedes externas de la Red Cade, Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local-CEPIL, Salas de Atención al Usuario-SAU, Centro de Traslado por Protección- CTP y Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes- CESP.A.

También se cuenta con el personal de planta y de prestación de servicios idóneo y necesario para atender a la ciudadanía bajo los diferentes canales dispuestos, soportados en los recursos de funcionamiento e inversión asignados al proceso de Promoción y Defensa de Derechos.

El control de la producción y la prestación de los servicios del proceso en las Personerías Locales de Bosa y Fontibón se efectúa mediante los aplicativos de información dispuestos por la entidad así: en SIRIUS mediante prácticas como la revisión, ajuste y aprobación de documentos y remisión automática de las comunicaciones a sus destinatarios, en SINPROC con el registro de cada actuación que se genere dentro de la gestión de las peticiones ciudadanas, la elaboración de acciones constitucionales y las intervenciones del Ministerio Público ante Alcaldía e Inspecciones Locales.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 6 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Así mismo, se realiza el control a la producción del servicio cuando se presentan salidas No Conformes con la aplicación del formato de salidas no conformes (01-FR-22) y la constante retroalimentación respecto de las capacitaciones que se brindan desde la sede principal de la Personería.

Con respecto a la trazabilidad del servicio prestado se realiza a través del sistema de información SINPROC, el cual almacena todas las evidencias de: La petición presentada por el ciudadano, las acciones o actuaciones tomadas por los colaboradores del proceso para gestionar en buen término la petición y la respuesta de fondo o documento que demuestre la finalización de la atención. Cada caso queda identificado bajo un consecutivo único que permite su fácil consulta. (Evidencias en el SINPROC).

También se establece la trazabilidad del servicio mediante el cumplimiento de metas que cubren toda la operación del proceso, la trazabilidad se basa en la herramienta PEI – POA – PMR – Proyecto de inversión, en la cual las dependencias adscritas reportan los resultados de cada una de sus metas y entregan las evidencias que soportan estos resultados, son revisados con respecto a las evidencias suministradas y posteriormente actualizados en el POA y las hojas de vida de los indicadores de cada meta, información que posteriormente es controlada por la Dirección de Planeación tanto a nivel de proyectos de inversión, PMR, metas PEI y POA.

Por otro lado, la trazabilidad de los servicios prestados en las Personerías Locales de Fontibón y Bosa se determinan a través de los informes del Plan Operativo Anual (POA), los reportes de gestión que se obtienen en los sistemas de información de la Personería SINPROC y SIRIUS, los informes semestrales que se allegan al Concejo de Bogotá y en las reuniones mensuales de equipo de trabajo.

Respecto a la propiedad perteneciente a los ciudadanos el proceso Promoción y Defensa de Derechos informa que cuenta con el sistema de información SINPROC en el cual se almacenan los documentos suministrados o radicados en la Entidad por los usuarios, como evidencia inicial para apertura de un caso en este sistema de información. No existe otro tipo de propiedad perteneciente a los usuarios que se almacene o controle desde el proceso. (Evidencias en el SINPROC).

Dentro del Inventario de Bienes de las Personerías Locales no existe ningún tipo de bien de las partes interesadas. Ahora bien, frente a la propiedad perteneciente

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 7 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

a los ciudadanos (información), las Personerías Locales solicitan la autorización al usuario para la recolección y el tratamiento de sus datos personales, así mismo los documentos o insumos que son de propiedad del usuario y que se requieren para la prestación de los servicios son digitalizados y se incorporan en el aplicativo SINPROC salvaguardando así originales, que quedan en poder del usuario.

Por otra parte, la custodia de la información perteneciente a los integrantes de la Mesa Local de Participación Efectiva para las Víctimas de Conflicto Armado, tales como actas de sesiones ordinarias y extraordinarias, los documentos soporte para la elección e inscripción de las organizaciones de víctimas. De otro lado, se tiene bajo custodia de las Locales los equipos de cómputo en comodato, perteneciente a la Unidad de Atención y Reparación Integral de Víctimas. También se conservan y se maneja el archivo de documentos que gozan de confidencialidad.

Una vez prestado el servicio, este puede ser retroalimentado por el usuario mediante las encuestas de percepción de la satisfacción y las QRSDf. En caso de que un usuario no retroalimente bajo estos dos mecanismos, puede volver a presentar su solicitud o petición y nuevamente será prestado el servicio por parte de la Entidad.

En las Personerías Locales de Bosa y Fontibón una vez termina la prestación del servicio solicitan el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del usuario Formato 14-FR-18 V2, así mismo, la evaluación del servicio se analiza al interior de la Personería Local y se registra en el módulo de evaluación del servicio en SINPROC, quien consolida para remitir a la Secretaría General.

Por otra parte, se realiza seguimiento a la gestión de peticiones mediante reportes del SINPROC, el seguimiento a tutelas a través de archivo Excel creado para tal fin, el seguimiento al archivo de los radicados en aplicativo SINPROC luego de finalizada la gestión y reuniones mensuales para conocer estado y avance en las metas establecidas en el POA.

En cuanto a la planificación de cambios se realizó de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la metodología (formato o herramienta) definida por la Dirección de Planeación en el marco de la ejecución del Plan de Acción para la Sostenibilidad del SGC vigencia 2023 y 2024. No obstante, en los periodos evaluados en la presente auditoría no se han presentado situaciones estratégicas, tácticas o relevantes que ameritaran una planificación de cambios.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 8 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

En materia de la prestación de servicios, los cambios se ven reflejados en cada caso del sistema de información SINPROC. Cuando se deben realizar cambios a un caso se solicita un desarchive para que se realicen los cambios a que hubiere lugar. (Evidencias en el SINPROC).

Cuando se deben realizar cambios en materia de horarios, sedes, requisitos, estos se reflejan en el portafolio de servicios y mapa callejero que luego son suministrados a las dependencias correspondientes para que se reflejen en la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá y demás canales que sean pertinentes.

Por lo anterior, se concluye que en la vigencia auditada no se han presentado cambios en la prestación del servicio.

Verificada la información de los SINPROC respecto a los servicios prestados del Proceso Promoción y Defensa de Derechos en Orientaciones, Asistencias, Intervención y Promoción por parte de la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón, el auditor considera que las evidencias presentadas por las dependencias auditadas son conformes con los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015.

#### **➤ Liberación de los Productos y Servicios**

Teniendo en cuenta los tipos de servicios que presta la entidad, los cuales no pueden ser verificados previamente, el proceso verifica que se cumplan los requisitos de los servicios mediante dos aspectos: 1) la retroalimentación de las encuestas de percepción y las QRSDf y 2) el fortalecimiento de competencias del personal que presta los servicios, mediante las transferencias de conocimiento que se realizan al interior del eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

Por otra parte, en las Personerías Locales de Bosa y Fontibón, se socializa e implementa las disposiciones del protocolo de atención del usuario PQR con funcionarios y contratistas, una vez se emanan directrices desde la coordinación para la gestión de la Personería Locales, se efectúa la correspondiente retroalimentación con el equipo de trabajo a fin de brindar servicios de calidad y en oportunidad.

Igualmente, en el evento de que, en el ejercicio de control, se evidencie un producto no conforme, se hace el diligenciamiento del formato de salidas no

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 9 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

conformes. Adicional a esto, se realizan reuniones con el equipo de trabajo y los contratistas de la Localidad.

Se evidenció por parte del auditor la liberación de los servicios prestados de promoción y defensa de derechos mediante los SINPROC finalizados en las dependencias auditadas encontrándolas conformes.

##### **➤ Control de las Salidas No Conformes**

Respecto a las salidas no conformes en la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y su delegadas, las evidencias del tratamiento a las SNC reposan de manera digital o física en cada una de las dependencias que las reportan, pero debido a que las causas que han llevado a la generación de las SNC no son reiterativas, estas no han implicado la definición de acciones de mejora o planes de mejoramiento durante el periodo evaluado de la presente auditoría.

Por otra parte, durante el periodo evaluado las Personerías Locales de Bosa y Fontibón no reportan salidas no conformes.

### **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

##### **➤ Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**

El proceso de promoción y defensa de derechos estableció el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados de la operación en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de metas POA que conforman toda la misionalidad de las once (11) dependencias adscritas al eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos. Este seguimiento y análisis se realiza de manera mensual bajo la herramienta PEI – POA – PMR – Proyecto de Inversión y las hojas de vida de los indicadores, siendo retroalimentado bajo los memorandos que mensualmente se emiten desde la Coordinación.
- Cumplimiento a metas proyecto de inversión e indicadores PMR que se encuentran bajo la responsabilidad del eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos. Este seguimiento y análisis se realiza de manera

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 0 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría:

mensual bajo la herramienta PEI – POA – PMR – Proyecto de Inversión, siendo retroalimentado bajo los memorandos que mensualmente se emiten desde la Coordinación.

- Cumplimiento a los términos de los derechos de petición. Es un seguimiento que se realiza de manera mensual bajo el reporte de “*SINPROC abiertos*” que maneja el sistema de información SINPROC.
- Seguimiento a la percepción de la satisfacción de los usuarios. Es un seguimiento y análisis que se realiza de manera mensual, bajo la consolidación de los resultados de las encuestas reportadas por cada dependencia adscrita al eje, mediante el cuadro de tabulación dispuesto por la Coordinación.
- Seguimiento a las salidas no conformes que se presentan en cada dependencia. Es un seguimiento que se realiza de manera mensual para el mejoramiento continuo del proceso, ya que las dependencias deben reportar sus SNC y el tratamiento correspondiente. La información de las SNC del proceso es consolidada en el formato establecido y controlado por la Dirección de Planeación.
- Seguimiento a las QRSDf asignadas al proceso. Este seguimiento se realiza de manera mensual, con el fin de validar que se atiendan las QRSDf en términos, se almacenen las evidencias de las acciones tomadas y se brinde respuesta de fondo al usuario. El seguimiento se realiza mediante la base de datos de control propio de la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos. Asimismo, las evidencias de cada QRSDf reposan en el sistema de información SINPROC.
- Seguimiento a la aplicación de los procedimientos y uso adecuado de los formatos del proceso de promoción y defensa de derechos. Este seguimiento se realiza de manera anual, con el fin de validar la adecuada implementación y sostenibilidad de la información documentada del proceso (procedimientos, instructivos, formatos, etc.) Se cuentan con actas que demuestran este seguimiento.

Cada una de las Personerías Delegadas adscritas al eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos reporta mediante el cuadro de tabulación y análisis de encuestas, los resultados de la percepción de sus usuarios atendidos (quienes diligenciaron la encuesta 14-FR-018). Asimismo, cada dependencia reporta los aspectos por mejorar que indicaron los usuarios y emite informe ejecutivo con las acciones que tomaron para mejorarlos (cuando estos se encuentran bajo su alcance). Así mismo, desde la Coordinación se revisa y depura la información entregada por las dependencias y se procede a consolidarla y a realizar el análisis

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 1 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

general de todo el proceso, remitiendo esta información de manera mensual a la Secretaría General.

Teniendo en cuenta que los resultados se consolidan mensualmente, el porcentaje promedio de satisfacción se encuentra entre el 96% al 98,6% para la vigencia 2023 y para el primer semestre de 2024 se encuentra en un rango del 99,1% al 99,6%.

Por otra parte, el análisis y evaluación se realiza con base en los resultados finales u oficiales, evaluando el comportamiento de los indicadores con (picos y valles) y las tendencias que puedan estar indicando puntos de alerta para el cumplimiento principalmente de las metas PEI, POA, PMR y proyecto de inversión. Los resultados finales u oficiales son el producto de la depuración que se realiza en el ejercicio de seguimiento en el cual se validan los resultados reportados por cada dependencia, con respecto a las evidencias que los soportan.

Teniendo en cuenta los análisis e indicadores que se adelantan al interior del proceso, se definen las acciones a tomar para mejorar el desempeño de estos. Un ejemplo claro se puede reflejar en las reprogramaciones de aquellas metas no controlables porque dependen de la demanda de usuarios, los tratamientos a las salidas no conformes reiterativas que se atacan bajo acciones correctivas y las acciones sobre los aspectos a mejorar identificados en las encuestas de satisfacción al usuario, de este último cabe precisar que la mayoría de acciones dependen de recursos o de terceros, por tanto, se comunican y trasladan mensualmente los aspectos por mejorar a la Secretaría General como responsable del proceso de servicio al usuario.

En la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas se realiza análisis de la información y se definen las acciones a tomar para mejorar el desempeño en la prestación de nuestros servicios, que básicamente se ve reflejado en la programación semanal de los colaboradores adscritos a la Delegada en los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad de acuerdo con las necesidades del servicio identificadas.

Así mismo, de acuerdo con las evaluaciones realizadas junto con la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, se realizan las reprogramaciones de aquellas metas no controlables porque dependen de la demanda de usuarios.

En las Personerías Locales de Bosa y Fontibón se realiza seguimiento, medición y análisis teniendo en cuenta las directrices del Proceso Promoción y Defensa de Derechos a partir del Plan Estratégico Institucional-PEI y el Plan Operativo Anual

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 2 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

el cual es socializado con los Personeros Locales, posteriormente se estableció una matriz en Excel con los indicadores de gestión donde se efectúa la medición, el seguimiento, control y evaluación, posteriormente se realiza un análisis mensual y se elabora un informe mensual con destino a la Coordinación para la Gestión de las Personerías Locales,

Por otra parte, las Personerías Locales sostienen reuniones mensuales que se realizan con todo el equipo de trabajo, a fin de conocer los avances en el cumplimiento de las metas, efectuar recomendaciones o proponer iniciativas en busca de asegurar resultados óptimos de la gestión.

Además, las Personerías Locales a través del formato 14-FR-18 referente a la Encuesta de Satisfacción del Usuario que diligencian los usuarios, se evalúa, revisa y retroalimenta los aspectos de la atención y satisfacción general del servicio. Los resultados se evidencian en el seguimiento que se hace a través del Sistema Integrado de Procesos – SINPROC, se genera el reporte, se revisan las encuestas para conocer el porcentaje frente a la percepción del servicio y satisfacción del usuario, se le realiza el análisis respectivo, quedando soportado en las actas de reunión donde se socializan los resultados.

La información documentada que evidencia los resultados de seguimiento, medición y análisis del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se puede observar los reportes mensuales que se envían a la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, los formatos de calificación del servicio, actas de reunión al interior de las Personerías Locales, reporta el informe semestral al Concejo de Bogotá, memorandos de calificación del servicio con destino a la Secretaría General, actas de reunión con la participación de las Personerías Locales y la Coordinación para la Gestión de las Personerías Locales.

De acuerdo con el análisis estadístico de los resultados de las encuestas de Satisfacción del Usuario registradas en el periodo auditado, se puede observar que en la Personería Local de Fontibón se obtuvo un porcentaje de satisfacción del usuario mayor al 85%, el cual se puede corroborar en el aplicativo SINPROC.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 3 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría:

### MEJORA

#### ➤ Generalidades

La Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y sus Personerías Delegadas determina las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias mediante los siguientes mecanismos:

- En materia de servicios se mejora mediante las acciones tomadas ante los aspectos por mejorar reportados por los usuarios en las encuestas de satisfacción. Cabe precisar que todos los aspectos por mejorar son reportados al proceso de servicio al usuario para que realicen las acciones pertinentes como responsables de este proceso.
- En materia de servicios también se realizan las correspondientes correcciones (tratamiento) o se establecen las acciones necesarias, producto de las salidas no conformes identificadas en el proceso.
- En materia de QRSDf se realizan las correspondientes acciones para evitar que se vuelva a presentar de manera reiterativa la misma situación.
- En materia del desempeño y eficacia del proceso, mediante las auditorías internas y externas al SGC, y la revisión por la dirección, estableciendo las acciones necesarias en los planes de mejoramiento.

Por otra parte, las Personerías Locales de Bosa y Fontibón realizan reuniones de trabajo periódicas, donde se socializa con los grupos de trabajo respecto a las experiencias en atención a los usuarios y sobre las necesidades y situaciones que pueden ser susceptibles de mejora para garantizar el cumplimiento de las funciones de las Personerías Locales.

En la Personería Local de Bosa para el primer semestre del año, surgió la necesidad de unas charlas sobre temas relacionados con el Proceso de Promoción y Defensa de Derechos Humanos que fueron gestionadas ante la Personería Delegada para la Coordinación de la Gestión de las Personerías Locales.

Así mismo, en la Personería Local de Fontibón se utilizaron instrumentos de participación grupal como la lluvia de ideas, lo que en su momento llevó a plantear como oportunidad de mejora una depuración en el flujo del proceso de atención al usuario que posteriormente se registra en el formato 02-FR-05 formato de buenas prácticas.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 4 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

De igual manera se tiene en cuenta los lineamientos proporcionados por la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de Personerías Locales sobre procesos de auditoría previos y que están orientados a la mejora continua del nivel de satisfacción del usuario.

Igualmente, desde la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales socializaron a las Personerías Locales el plan de mejoramiento resultado de la auditoría externa del mes de noviembre, si bien la oportunidad de mejora no es del proceso cinco de derechos humanos se relaciona con la atención de los usuarios.

#### **➤ No Conformidad y Acción Correctiva**

Durante el periodo evaluado de la presente auditoría, no se presentaron hallazgos o no conformidades que ameritaran la definición e implementación de acciones o planes de mejoramiento por parte del eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos y para la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas que ameritaran eliminar las causas de las no conformidades.

Así mismo, no se definieron e implementaron acciones de mejora, producto de los mecanismos de seguimiento que se manejan en el proceso. No obstante, como lo menciona la norma ISO 9001:2015 en materia de QRSD, las acciones que se han tomado cuentan con sus respectivas evidencias, las cuales reposan en el sistema de información SINPROC.

Finalmente, en materia de salidas no conformes, las evidencias del tratamiento a las SNC reposan de manera digital o física en cada una de las dependencias que las reportan, pero debido a que las causas que han llevado a la generación de las SNC no son reiterativas, estas no han implicado la definición de acciones de mejora o planes de mejoramiento durante el periodo evaluado de la presente auditoría.

En las Personerías Locales de Bosa y Fontibón no se presentaron para el periodo auditado No Conformidades por lo que no fue necesario aplicar acciones correctivas orientadas a eliminar causas de las no conformidades.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 5 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

Por otra parte, cuando han sido identificadas por auditorías internas o externas aplican para el proceso en general, por lo tanto, se trabajan con el liderazgo de la coordinación de gestión de personerías locales, mediante planes de mejoramiento que son socializados por la Coordinación de Gestión de Personerías Locales. Así mismo, para el periodo auditado no se registraron Salidas No Conformes.

##### **➤ Mejora Continua**

Durante el periodo evaluado de la presente auditoria, no se presentaron hallazgos o no conformidades que ameritaran la definición e implementación de planes de mejoramiento por parte del eje del Ministerio Público y los Derechos Humanos y la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas.

En las Personerías Locales de Bosa y Fontibón no se han implementado planes de mejoramiento, sin embargo, se han documentado algunas buenas prácticas para el proceso de servicio al usuario que tiene relación con el proceso auditado.

Por otra parte, la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de Personerías Locales socializó plan de mejoramiento, el cual se implementó como resultado de auditoría externa con actividades a cargo de la Coordinación para la Gestión de las Personerías Locales.

#### **4.1. Hallazgos y/o No Conformidad**

- Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Fontibón se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en planificación de cambios, pensamiento basado en riesgos, seguimiento encuestas de satisfacción, POA y las fotografías de los principios y valores éticos de la Personería, la política del SGSST, identificación de muebles de archivo de gestión y la política de calidad y objetivos de la calidad. No obstante, lo anterior no se observó la toma de conciencia respecto a la política de calidad, los objetivos de la calidad, la contribución a la eficacia del sistema de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 literales a), b), c) y d) de la Norma ISO 9001:2015.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 39 6
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

- Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Bosa se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en MIPG, los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, se observó descripción del Sistema de Gestión de Calidad, la Política de Calidad y los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se observa la toma de conciencia respecto a los objetivos de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 b) y d) de la Norma ISO 9001:2015.

#### **5. Fortalezas y Recomendaciones:**

##### **5.1. Fortalezas**

- Liderazgo y compromiso de los responsables de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas, Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales y las Personerías Locales de Bosa y Fontibón.
- El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos cuenta con una buena planificación, seguimiento y evaluación.
- El Proceso cuenta con acciones adecuadas que le permiten cumplir los requisitos en la normatividad aplicable y la misión institucional.
- Disposición de las dependencias responsables de la prestación de los servicios de promoción y defensa de derechos frente a la auditoría.
- Competencias del Talento Humano para el desarrollo de las funciones y actividades establecidas en la prestación de los servicios de promoción y defensa de derechos.

##### **5.2. Recomendaciones**

- Complementar el cuadro de las partes interesadas Procesos Misionales- Promoción y Defensa de Derechos adicionar la descripción de la parte

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 39 7
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

### **5. Fortalezas y Recomendaciones:**

interesada complementando el cuadro donde está la prestación del servicio, las necesidades y expectativas.

- Continuar gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los recursos tecnológicos de Hardware (Equipos de Cómputo, Impresoras, Scanner) para la prestación de los servicios en las Personerías Locales de Bosa y Fontibón.
- Continuar gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la conectividad del internet en la Personería Local de Bosa.
- Continuar gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la solución de las fallas que se presentan en los aplicativos SIRIUS (no carga la información y es muy lenta) y SINPROC (actualización para nuevos requerimientos).
- Tramitar con la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos el arreglo de humedad en el segundo piso de la Personería Local de Bosa.
- Realizar la gestión con la Dirección de Talento Humano para la ubicación de talento humano de planta o solicitar la contratación de personal profesional para fortalecer la operación y mejorar las coberturas de los servicios.
- Continuar gestionando el Referente de Derechos Humanos en la Personería Local de Bosa.
- Fortalecer la capacitación y evidencias asociadas a la matriz de comunicaciones.
- Realizar la organización de los archivos digitales acorde a la TRD.
- Hacer la hoja de control documental de los expedientes cuatro aletas.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 8 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

### 6. Conclusiones:

- El Proceso Promoción y Defensa de Derechos, cumplió con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad-SGC Norma ISO 9001:2015, para la vigencia 2023 y primer semestre del año 2024.
- El Proceso Promoción y Defensa de Derechos cumplió con los objetivos estratégicos y metas operativas en armonía con los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI.

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

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO
1	Numeral 7.3	Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Fontibón se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en planificación de cambios, pensamiento basado en riesgos, seguimiento encuestas de satisfacción, POA y las fotografías de los principios y valores ético de la personería, la política del SGSST, identificación de muebles de archivo de gestión y la política de calidad y objetivos de la calidad. No obstante, lo anterior no se observó la toma de conciencia respecto a la política de calidad, los objetivos de la calidad, la contribución a la eficacia del sistema de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 literales a), b), c) y d) de la Norma ISO 9001:2015.	Falta de toma de conciencia respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015

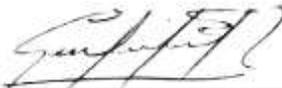
**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 39
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

2	Numeral 7.3	Verificadas las evidencias de toma de conciencia en la Personería Local de Bosa se observó que se realizaron actividades de toma de conciencia en MIPG, los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad de la información, se observó descripción del Sistema de Gestión de Calidad, la Política de Calidad y los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se observa la toma de conciencia respecto a los objetivos de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral 7.3 b) y d) de la Norma ISO 9001:2015.	Falta de toma de conciencia respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015
---	-------------	--	--

#### EQUIPO AUDITOR

**Firma:**



**Nombre: Carlos Orlando León Valenzuela**  
**Empleo: Profesional Especializado 222-07**

#### APROBÓ

**Firma:**



**Nombre: William Ospina Giraldo**  
**Empleo: Jefe Oficina de Control Interno**