

Proceso Auditado:	Sistema de Gestión de Calidad-SGC Norma ISO 9001:2015-Proceso Servicio al Usuario	Responsable del Proceso Auditado:	Héctor Mauricio Quintero Castrellón
Auditor(a):	Carlos Orlando León Valenzuela	Fecha de Seguimiento:	Abril 12 de 2024

Ítem	FUENTE	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO	ACCIÓN	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIÓN
1	Auditoria Interna	OM: Actualizar la caracterización del proceso mediante la inclusión de los documentos política del servicio al ciudadano y la matriz de riesgos del proceso.	N/A	Actualización de la caracterización del proceso mediante la inclusión de los documentos política del servicio al ciudadano y la matriz de riesgos del proceso.	Caracterización del Proceso actualizada.	11/08/2023	31/12/2023	Secretario General	C	Servicio al usuario hace entrega de la caracterización del proceso identificado con el código 14-PR-001 versión 4 vigente desde el 4 de octubre de 2023, verificada la cracterización se puede observar que este documento cuenta con la actualización de la política de servicio al ciudadano y el mapa de riesgos institucional. Por otra parte, se observó correo electrónico del 5 de octubre de 2024 donde la Dirección de Planeación realiza la aprobación de la caracterización del proceso servicio al usuario. Finalmente, se observó correo electrónico de fecha 5 de octubre de 2023 donde se socializa a los funcionarios y contratistas de la personería informando acerca de la actualización de la caracterización del proceso aservicio al usuario y su disponibilidad en la plataforma Isolución. Por lo anterior, el auditor de la Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento fue eficaz por lo tanto cierra la oportunidad mejora.
2	Auditoria Interna	OM: Revisar y actualizar la matriz de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para el año 2023.	N/A	Actualización de la matriz de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Matriz de evaluación de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas actualizadas.	11/08/2023	31/12/2023	Secretario General	C	Se observó archivo en excel con el nombre necesidades partes interesadas año 2023, en el respectivo documento de excel se evidenció matriz que contiene la siguiente información: Descripción de la parte interesada, la clasificación de si es interna o externa, la descripción de las necesidades, expectativas y como se cumplen al interior de la Entidad. Por lo anterior, el auditor de la Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento fue eficaz por lo tanto cierra la oportunidad mejora.
3	Auditoria Interna	OM: Determinar la posibilidad de ajustar las encuestas de satisfacción que se aplican a las otras partes interesadas con los procesos misionales.	N/A	Ajustar o eliminar las encuestas de satisfacción que se aplican a las otras partes interesadas de los procesos misionales.	Encuestas de satisfacción de otras partes interesadas actualizadas.	11/08/2023	31/12/2023	Secretario General	C	El auditor observó documento de isolución donde se realizó la solicitud de eliminación de la encuesta de satisfacción que aplican a las otras partes interesadas. Así mismo, se evidenció correo electrónico del 25 de septiembre de 2023 donde se da respuesta a la solicitud de información de eliminación del formato 14-FR-019 versión 2 Encuesta de satisfacción Otras Partes Interesadas Entidades Distritales de acuerdo a la siguiente justificación " se realiza debido a que la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, manifiesta que no está utilizando dicho formato." En la medida que el formato no se ajusto, sino que se decidió eliminar por parte del proceso servicio al usuario, el auditor de la Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento fue eficaz por lo tanto cierra la oportunidad mejora.
4	Auditoria Interna	OM: Ajustar el aplicativo SINPROC para que siempre que se preste un servicio a los ciudadanos esté disponible la pregunta de tratamiento de datos personales.	N/A	Actualización del aplicativo SINPROC para que siempre que se preste un servicio a los ciudadanos esté disponible la pregunta de tratamiento de datos personales.	Aplicativo SINPROC actualizado.	11/08/2023	31/12/2023	Secretario General	C	Se evidenció presentación de la guía de las PQRSDF con las instrucciones que debe seguir el ciudadano para realizar alguna solicitud de acuerdo con su naturaleza que puede ser PQRSDF. Así mismo, se observó como llega la información a los funcionarios para su respectivo trámite. Por otra parte, se evidenció documentos con la imagen de la política de tratamiento de datos la cual el ciudadano debe aceptar para realizar cualquier trámite con la Entidad. Por otra parte, el aplicativo SINPROC fue ajustado respecto al tratamiento de datos para continuar con los tramites requeridos por los ciudadanos. Por lo anterior, el auditor de la Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento fue eficaz por lo tanto cierra la oportunidad mejora.
5	Auditoria Interna	OM: Mejorar las áreas de atención, fortalecer la privacidad en los módulos.	N/A	Mejorar los espacios de atención, para proteger la privacidad de los usuarios.	Modulos de atención al público con mayor privacidad.	1/08/2023	31/12/2023	Secretario General	C	El proceso servicio al usuario hace entrega de documentos en Word y PDF con fecha diciembre de 2023 los cuales contienen registros fotograficos de las areas de atención al ciudadano en el CAC con modulos permiten la privacidad de los ciudadanos para sus respectivos trámites. Por lo anterior, el auditor de la Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento fue eficaz por lo tanto cierra la oportunidad mejora.

RESPONSABLE DEL PROCESO		AUDITOR(A) QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO		JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre:	Héctor Mauricio Quintero Castrellón	Nombre:	Carlos Orlando León Valenzuela	Nombre:	William Ospina Giraldo
Firma:		Firma:		Firma:	