

	<b>INFORME AUDITORÍA</b>	<b>FECHA REALIZACIÓN AUDITORÍA</b>			
		Del	19 octubre	Al	19 de octubre

<b>Proceso y o DT Auditado:</b>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>
---------------------------------	-----------------------------------------

<b>Objetivo</b>	Verificar la conformidad, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado - SGI del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC con base en las Normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Decreto 1072 de 2015, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Gestión Documental - Lineamientos del sistema de gestión documental, ISO IEC 17025:2017
<b>Alcance</b>	Aplica a los procesos que forman parte del Sistema de Gestión Integral SGI del IGAC, de acuerdo con lo establecido en Programa de Auditoría Interna del SGI aprobado.
<b>Auditor Líder</b>	Diana Ximena Sierra Méndez
<b>Auditor(es) Acompañantes</b>	David Leonardo Caro Pedreros (Acompañante) Sandra Milena Salazar (Observador) Hermes Salcedo Rodríguez (Observador)
<b>Procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas</li> <li>• Participación Ciudadana</li> <li>• Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</li> <li>• Visitas Guiadas</li> <li>• Servicios de Biblioteca</li> </ul>
<b>Criterios</b>	NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

### 1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

<p>Para la ejecución de la Auditoría Interna, se llevaron a cabo las siguientes actividades de manera virtual:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El 06 de octubre se realiza el envío del plan de auditoría a realizar para el proceso</li> <li>2. Envío de citación para el día martes, 19 de octubre</li> <li>3. El día 19 de octubre, iniciando a las 9:00 am, se llevó a cabo la sesión de la auditoría, verificando los numerales de las diferentes normas relacionadas dentro del plan</li> <li>4. El día 19 de octubre, a las 04:00 pm, se realizó el cierre de la auditoría, presentando los resultados al equipo.</li> </ol>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2. FORTALEZAS DEL PROCESO

1.	Se tiene conocimiento del marco estratégico de la entidad y su aplicabilidad en el proceso
2.	Los integrantes del equipo tienen pleno conocimiento de las actividades realizadas dentro del proceso
3.	Las actividades se encuentran documentadas a través de procedimientos
4.	Se reconoce la importancia de los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y Seguridad de la información en la entidad y su afectación en la consecución de las metas
5.	Se identifica el trabajo colaborativo entre los miembros y su compromiso frente a los requisitos de las normas

Anexar las requeridas o eliminar

### 3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA (NO CONFORMIDADES)

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
NA	NA	NA

4. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA		
NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
8.2.1	NTC ISO 9001:2015	Es pertinente que el proceso fortalezca los tiempos de respuesta descritos en el procedimiento "Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, toda vez que, al verificar las solicitudes de peticiones realizadas durante el segundo trimestre del año 2021, se evidencia que para la solicitud No. 2100-2021-0006173-ER-000, correspondiente a la Dirección Territorial San Andrés no se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento, el cual corresponde a 30 días, contraviniendo de esta forma la norma ISO 9001:2015 en el numeral <b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b> " <i>La comunicación con los clientes debe incluir... e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente</i> ".
9.1.2	NTC ISO 9001:2015	Al indagar por las acciones de mejora realizadas para fortalecer los resultados presentados en el informe de encuestas de satisfacción y percepción del primer semestre del año 2021, se evidencia que no se han documentado para el momento de la auditoría, se presenta una oportunidad de mejora respecto a documentar las acciones que permitan mejorar la percepción del usuario, lo anterior teniendo en cuenta lo señalado en el numeral <b>9.1.2 Satisfacción al cliente</b> " <i>... La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información</i> ".
10.1	NTC ISO 9001:2015	Durante la verificación de las acciones de mejora realizadas por el proceso en la vigencia 2021, se evidencia que no se han documentado acciones, sin embargo, el proceso informa haber implementado diferentes acciones de mejora dirigidas a mejorar los resultados en las encuestas de satisfacción al cliente y a dar cumplimiento a la meta relacionada con la actividad del plan de acción Estrategia de atención al ciudadano, la cual para el segundo trimestre tenía una meta del 60% y se cumplió en un 40%, se presenta una oportunidad de mejora toda vez que el numeral <b>10.1 Mejora- Generalidades</b> señala " <i>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente</i> ".

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Fortalecer capacidad de respuesta a través de acciones de mejora
2.	Documentar las acciones de mejora que se realicen

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con lo programado en el plan de auditoría, el proceso de entrevista se realizó a través de medios virtuales y las evidencias fueron verificadas en el transcurso de la sesión.</p> <p>Respecto al proceso, se resalta la activa participación y disposición de los responsables, así como la organización y distribución clara de las actividades que se desarrollan. Durante las sesiones y de acuerdo a las evidencias presentadas se encontraron los siguientes hallazgos: para el requisito NTC ISO 9001:2015: cuatro (4) observaciones en los numerales 8.2.1, 9.1, 9.1.2 y 10.1</p> <p>Durante el cierre de la auditoría se realizaron algunas recomendaciones generales al proceso, dentro de las que se encuentran: realizar las acciones correctivas y de mejora para las observaciones encontradas; así como documentar las acciones de mejora tendientes a fortalecer las actividades del proceso evidenciando una mejora continua.</p>

7. ANEXOS	
1.	Listas de verificación del proceso
2.	



---

**Ximena Sierra Méndez**  
Nombre y Firma Auditor Líder



---

Nombre y Firma Administrador y líder de las  
auditorías internas al SGI