

MEMORANDO

PARA: **CARLOS ARTURO PUERTA CARDENAS**
Subsecretario General y de Control Disciplinario

ANA EDITH RODRIGUEZ PÉREZ
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: **SARA STELLA MOYANO MELO**
Jefe de Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: **Informe final auditoría SIG al proceso Comunicaciones**

De conformidad con el procedimiento 126PE01-PR04 "Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión" v.11 y con los compromisos establecidos en la reunión de cierre del 12 de diciembre, remito informe final de la auditoría al proceso Comunicaciones, el cual igualmente puede ser consultado en el aplicativo ISOLUCION, para su conocimiento.

Por lo anterior, se solicita que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta comunicación, se remita a esta Oficina, mediante memorando la siguiente información:

1. Formato (126PE01-PR05-F-A2-V9.0) "Formulación del plan de mejoramiento", para todos los hallazgos presentados en el informe de auditoría.
2. "Encuesta de Encuesta percepción auditorías SIG y auditor líder SIG" (126PE01-PR04-F-A8-V11)

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO COMUNICACIONES

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. Objetivo de la auditoría

Determinar la conformidad, si se ha implementado, mantenido y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes y

particularmente para el proceso de Comunicaciones, frente a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004.

1.2 Alcance de la auditoria

Procedimientos "126PG02-PR01 Comunicación Externa, 126PG02-PR03 Material Divulgativo y Publicaciones", 126PG02-PR04 "Atención a la ciudadanía", 126PG02-PR09 "Quejas y reclamos", 126PG02-PR06 "Definición de lineamientos y gestión de las relaciones político normativas con el Concejo de Bogotá y Congreso de la República", así como los demás documentos aplicables al proceso establecidos dentro del SIG.

1.3 Fecha y lugar donde se realizó la auditoria

Diciembre 1 y 2 de 2016, en la Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Oficina Asesora de Comunicaciones y Super CADE CAD.

1.4 Identificación de los criterios de auditoria

De conformidad con el Programa Anual de Auditorías vigencia 2016, se audita el proceso teniendo en cuenta los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y los aplicables vigentes.

2. RESUMEN DE HALLAZGOS RELEVANTES

2.1 Fortalezas

- 2.1.1 Los auditados del Grupo de quejas y atención al ciudadano conocen y comprenden el objetivo, productos, clientes y recursos del proceso y de los procedimientos que implementan, y cómo desde sus funciones aportan al cumplimiento de la misión de la entidad. De la misma manera, se evidencia el conocimiento del módulo ambiental y los programas ambientales.
- 2.1.2 Conocimiento y manejo por parte de los auditados del aplicativo ISOLUCION para consultar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- 2.1.3 El seguimiento que se realiza mensualmente al comportamiento de los diferentes puntos de atención al ciudadano, ha permitido optimizar los recursos e identificar

situaciones para mejorar la prestación del servicio, como es el mantenimiento de los 8 puntos de atención.

- 2.1.4** Oportunidad en la entrega y organización documental de los productos del procedimiento 126PG02-PR06 *“Definición de lineamientos y gestión de las relaciones político normativas con el Concejo de Bogotá y Congreso de la Republica”*

2.2 Oportunidades de mejora

- 2.2.1** Gestionar la actualización de la Tabla de Retención Documental de la Oficina Asesora de Comunicaciones, de conformidad con los lineamientos del radicado 2016IE173522, de la Dirección de Gestión Corporativa, dado que la actividad N° 9 del procedimiento 126PG02-PR01 Comunicación Externa, establece *“Archiva la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con las TRD, según aplique”*, sin embargo, se evidenció que la TRD publicada en el aplicativo Isolución, se encuentra desactualizada y no corresponde a los registros generados en la nueva versión del procedimiento.
- 2.2.2** Fortalecer el conocimiento del personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en lo relacionado con el objetivo, productos, clientes y recursos del proceso y de los procedimientos que implementan, programas ambientales y matrices de aspectos e impactos ambientales.
- 2.2.3** Fortalecer y extender las actividades de socialización, talleres y entrenamiento en los temas relacionados con la normatividad, políticas y lineamientos para la atención al ciudadano y prestación de servicios de la SDA a los servidores públicos a de los puntos de atención al ciudadano y de las demás dependencias que sean responsables de gestionar los requerimientos de la ciudadanía.
- 2.2.4** Incluir en el formato de encuesta de percepción aplicada al usuario, campos que le permitan explicar las razones de una calificación cuando ésta sea negativa frente a aspectos que se evalúan tales como, si la Secretaría Distrital de Ambiente presta un buen servicio a la ciudadanía, el nivel de satisfacción con el servicio recibido y la amabilidad y el buen trato recibido por el servidor de Atención a la Ciudadanía.

- 2.2.5** Evaluar la utilidad y pertinencia implementar el formato de “llamada en espera” (PG02-PR09-F-A4) actualmente establecido en el procedimiento “Quejas y reclamos” (126PG02-PR09).
- 2.2.6** Unificar las planillas “Planilla de registro de usuarios atendidos presencialmente (126PG02-PR04-F-A2-V5.0) y “Planilla de registro de usuarios atendidos” (126PA06-PR07-F-A2-V7.0). Lo anterior, dado que a pesar de que estos formatos contienen exactamente la misma información, están adoptados y codificados independientemente en los procesos de Direccionamiento y Comunicaciones.

2.3 Observaciones

- 2.3.1** No se evidencia normatividad actualizada en los procedimientos “Atención a la ciudadanía” (126PG02-PR04) y “Quejas y reclamos” (126PG02-PR09), como la inclusión del Decreto 1166 del 19 julio de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 2.3.2** En la evaluación de los informes de seguimiento a quejas y reclamos de la vigencia 2016, se evidenció un aumento de derechos de petición “sin respuesta y fuera del término” de 48 trámites en abril, a 255 trámites en agosto. De acuerdo con la información reportada, esta situación se presenta en mayor medida en la Subdirección de Calidad del Aire auditiva y visual. Se considera pertinente formular conjuntamente entre las dependencias que correspondan, acciones para atender esta situación y documentarlas en el plan de mejoramiento por procesos.

2.4. No conformidades

- 2.4.1.** En la revisión del Plan de Mejoramiento por Procesos se evidenció que no se ha dado cumplimiento a las acciones de mejora No. 316 y 260, las cuales se encuentran vencidas y no se ha solicitado la reformulación por parte del proceso.

Lo anterior incumple el numeral Acción Correctiva - 8.5.2 ISO 9001:2008, 8.5.2 NTC GP 1000:2009 e 4.5.3 ISO 14001:2004 y el procedimiento 126PE01-PR05 “Plan de Mejoramiento por procesos”.

2.5. Resumen de hallazgos

| PROCESO | TOTAL HALLAZGOS | | | |
|----------------|-----------------|-----------------------|---------------|----------------|
| | Fortalezas | Oportunidad de mejora | Observaciones | No Conformidad |
| Comunicaciones | 4 | 6 | 2 | 1 |

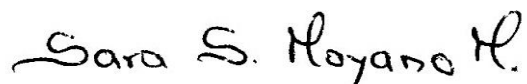
2.6. Conclusión

En el desarrollo de la auditoría interna del SIG al proceso Comunicaciones se determinó la conformidad del proceso con los requisitos legales de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004, a excepción de lo señalado en la no conformidad señalada.

Es importante que, dentro del ciclo de mejoramiento continuo, el proceso fortalezca lo relacionado con el cumplimiento a las acciones formuladas en los planes de mejoramiento por proceso, aplicación de formatos y análisis de las encuestas de percepción de los usuarios.

126PE01-PR04-I-A7-V11

Cordialmente,



SARA STELLA MOYANO MELO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

Revisó y aprobó:

Proyectó: DIANA MARCELA YEPES