



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## INFORME AUDITORIA PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

JUNIO DE 2019

Carrera 8 No. 10- 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL  
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. CRITERIOS .....	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:.....	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:.....	3
7. FORTALEZAS .....	3
8. NO CONFORMIDADES .....	4
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	4

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

### 1. DATOS GENERALES

Fecha: 11 de junio de 2019  
 Lugar: Oficina del Auditado  
 Informe N°: 04  
 Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa  
 Líder Auditor: Esteban A. González López.  
 Equipo auditor: Hilda Consuelo Mendoza, Natalia Castiblanco

### 2. OBJETIVO

Verificar y validar el cumplimiento e implementación de los requisitos establecidos por la NTC – ISO 9001 de 2015 para el proceso y procedimiento a auditar

### 3. ALCANCE

Proceso y Procedimiento a auditar.

### 4. CRITERIOS

Norma NTC ISO 9001 de 2015

### 5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Proceso “Atención a la Ciudadanía”

### 6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía

### 7. FORTALEZAS

- Acogida positiva y abierta hacia el equipo auditor y el desarrollo del ejercicio de la auditoria.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL  
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA

- El compromiso demostrado por todo el personal entrevistado con su trabajo y el mejoramiento del Sistema de Gestión.
- Conocimiento concreto de los funcionarios que operan el Proceso de Atención a la Ciudadanía.
- El cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Mejoramiento N° 163 producto de la auditoria interna de calidad.


**8. NO CONFORMIDADES**

Como resultado de la revisión realizada al Proceso de "Atención a la Ciudadanía", bajo los criterios de la NTC ISO 9001: 2015, no se identificaron No Conformidades

**9. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Como resultado de la revisión realizada a la documentación del Procedimiento "Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía", bajo los criterios establecidos en la NTC-ISO-9001-2015 y normatividad vigente, se identificaron las siguientes observaciones:

- Ajustar la numeración de las actividades del Procedimiento "Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía". Debido a que la numeración de las mismas se encuentra mal referenciada.
- Corregir en la actividad 10 del Procedimiento, el número del artículo señalado como referencia de la Ley 1755 de 2015. Teniendo en cuenta que el número del artículo al que se le está haciendo referencia no corresponde.
- Eliminar de la Caracterización del Proceso, la referencia al Procedimiento Evaluación de la calidad de los trámites y servicios de la entidad. Puesto que el mismo no existe en el listado maestro.

  
Esteban A. González L.  
Auditor Líder

  
Dik Martínez Velásquez  
Jefe Oficina de Control Interno

Página 4 de 4

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**