



SECRETARÍA  
JURÍDICA  
DISTRITAL

## INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO ATENCION A LA CIUDADANIA

MARZO 2020

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



Certificado No. SG 2018007982

2310300-FT-046 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 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

**1. DATOS GENERALES**

Fecha: 13 de marzo de 2020  
Lugar: Atención a la Ciudadanía  
Informe N°: 07  
Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa  
Líder Auditor: Esteban Augusto González López  
Equipos Auditor: Hilda Consuelo Mendoza

**2. OBJETIVO**

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

**3. ALCANCE**

Proceso: Atención a la Ciudadanía  
Procedimiento: Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía

**4. CRITERIOS**

Norma NTC ISO 9001:2015

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

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**

- Adecuada disposición para atender la Auditoria (Puntualidad, Respeto y buena actitud durante el proceso)
- Se identifica un apropiado conocimiento del Proceso (actividades, entradas, salidas y requisitos) por parte de los servidores que operan el Proceso de Atención a la Ciudadanía.

- Se cuenta con un pertinente nivel de compromiso, disponibilidad y actitud por el desarrollo de la gestión del proceso y su mejora continua.
- Se dio cumplimiento al plan de mejoramiento N°269 en el aplicativo SMART dentro de los tiempos establecidos

### 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 Proceso “Atención a la Ciudadanía”, bajo los criterios establecidos en la NTC ISO 9001:2015, se identificaron las siguientes Oportunidades de Mejora:

- Realizar una revisión general a la redacción del procedimiento.
- Corregir la actividad N° 16 de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento 2300100-PR-027 Comunicación Interna y Externa.
- Revisar la pertinencia de los ítems referenciados en las actividades N° 14 y 15 para elaborar el informe.



Esteban A. González López  
Firma Auditor Líder



Dik Martínez Velásquez  
Firma Jefe Oficina de Control Interno