

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		PÁGINA	1 de 1

CÓDIGO AUDITORÍA	001 -2021
------------------	-----------

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, NTC-ISO 45001: 2018. • Verificar la eficacia de las mejoras implementadas en el componente de calidad del Sistema de Gestión. • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado. • Identificar oportunidades de mejora en el sistema integrado de gestión.
-----------------	---

ALCANCE	<p>Auditar las actividades correspondientes a los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo, que se desarrollan en la Gobernación de Santander.</p> <p>MISIONALES: Desarrollo Sostenible y Competitivo, Seguridad y Convivencia, Salud y Seguridad Social, Gestión Educativa.</p> <p>ESTRATÉGICOS: Sistemas Integrados de Gestión, Atención al Ciudadano, Planeación Estratégica.</p> <p>EVALUACIÓN: Control y Evaluación.</p> <p>APOYO: Jurídica y Contratación, Gestión Financiera, Administración Institucional, Tecnologías de la información y comunicación.</p>
----------------	---

CRITERIOS	<p>Manual del Sistema Integrado de Gestión, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, documentos establecidos en los procesos, Programas HSEQ, requisitos Legales y Reglamentarios aplicables, así como los establecidos en la Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001: 2018.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG para los procesos que aplique</p>
------------------	--

PROCESO	ATENCION AL CIUDADANO
----------------	------------------------------

FECHA DE LA AUDITORÍA	19/08/2021	FECHA DEL INFORME	27/08/2021
------------------------------	-------------------	--------------------------	-------------------

AUDITADOS	<p>Ivonne Marcela Rondón Prada -directora de Atención al ciudadano</p> <p>Neddy Esther Sandoval Figueredo-Coordinadora Atención Ciudadano Educación</p> <p>Maira Beltrán Acosta-Coordinadora Atención al Ciudadano Salud</p> <p>Jessica Viviana Moreno-Coordinadora Oficina de Pasaportes</p>
------------------	---

AUDITOR LÍDER	NIDIA UVERLEY LEÓN LONDOÑO
AUDITORES APOYO	BERNARDO GALVIS PEÑA. FANNY ARIAS ARIAS.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	00/08/2021
		PÁGINA	2 de 1

No.	FORTALEZAS
1	Se destaca la participación y compromiso durante el desarrollo de la Auditoría Interna de los integrantes de proceso de Atención al ciudadano en las cuatro dependencias auditadas.
2	El seguimiento que realiza periódicamente la dirección de Forest a las diferentes dependencias reportando los PQR no resueltos contribuye al mejoramiento del proceso, al contar con una herramienta de alertas para la toma de decisiones.
3	La implantación de herramientas virtuales, para mitigar la no presencialidad debido a la pandemia, fortaleció el proceso de notificación de actos administrativos virtualmente, ha permitido la continuidad y oportunidad en la comunicación y descongestión del proceso de la oficina de atención al ciudadano, de la secretaria de educación.
4	La implementación formatos de encuestas de satisfacción al cliente y de autorización para retomar el proceso de solicitud del pasaporte, para los casos en que el usuario deba complementar o corregir documentación, pueda continuar el trámite sin necesidad de solicitar nuevamente la cita ante la oficina de Pasaportes, ha contribuido a la simplificación de trámites, en beneficio de los usuarios.
5	La reubicación, modernización y dotación de las instalaciones de las oficinas de Pasaportes, logro subsanar una mejora de la auditoría interna 2020, convirtiéndose a su vez en una fortaleza para una mejor atención al ciudadano que demanda la expedición del pasaporte.
6	Debido a congestión que ha sufrido la plataforma de registro y solicitud de las citas en Pasaportes y para evitar desinformación, la administración ha denunciado ante los diferentes entes de control la presencia de tramitadores, motivo por el cual se han realizado Inspección internas a los procesos, dando resultados a favor de la entidad, resaltando transparencia en el proceso.
7	La existencia de un punto de FOREST, para la atención al ciudadano en la Secretaria de Salud, conlleva a una oportuna atención al usuario en el tema de recepción y respuesta a, las PQRS. Tanto internas como externas.
8	La ampliación de cobertura, mediante dos puntos adicionales de atención en las antiguas instalaciones de la licorera Floridablanca y la Casa de Participación Ciudadano en el barrio Sanfrancisco facilita al usuario el trámite de PQRS

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Asignar funcionarios de planta, para lo cual se deben crear cargos relacionados con el proceso de emisión de pasaportes, que permita la prestación del servicio de forma continua
2	Gestionar ante la oficina de SST la capacitación de un funcionario de la oficina de pasaporte como brigadista.
3	Debido a la alta demanda de trámites y servicios en la secretaria de Salud, se recomienda crear la coordinación de la Oficina de atención al ciudadano.
4	Se recomienda gestionar capacitación de todos los funcionarios adscritos a la oficina de atención al ciudadano para atención a población con discapacidad auditiva.
5	Se recomienda digitalizar y enviar al archivo General los registros de diploma de los años 1959 al 1993, que se encuentran en la oficina de historias laborales de la secretaria de Educación los cuales, por su alto contenido de contaminación y proliferación de ácaros, están causando afectación en la salud a funcionarios de

	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		PÁGINA	3 de 1
No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA		
	atención al ciudadano.		

NO CONFORMIDADES	
Requisito relacionado: 9001:2015	5.1.2 Enfoque al cliente. Art 13 CP ley estatutaria 1618 de 2013. Art 1 y ss. Ley 1306 de 2009, arti.5 y ss; ley 1346 de 2009. Art,3,4,5,6 y ss. Entre otras normas
Detalles de No conformidad: Incumplimiento al hallazgo encontrado en la auditoria 2019 relacionado con el no funcionamiento del ascensor para el discapacitado y adulto mayor	

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
8	5	1

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA			
Es conforme con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos propios de la organización para el Sistema Integrado de Gestión	Si	x	No
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	x	No
<p>El resultado de auditorías anteriores y El compromiso por parte de los responsables con acciones de gestión y acciones de mejora. han contribuido a una mejor prestación de servicios a los diferentes usuarios.</p> <p>Se recomienda a la oficina de talento humano, implementar acciones de sensibilización, dirigida a los funcionarios de las deferentes dependencias de la gobernación de Santander, para que atiendan sus teléfonos y extensiones suministradas por la administración, para una oportuna atención al ciudadano.</p> <p>Se sugiere trasladar la responsabilidad a la oficina de Recursos Físicos de la secretaria general, quienes son los responsables de la infraestructura física de las diferentes dependencias, considerando que se está vulnerando la prestación del servicio al no contar con el ascensor en la Secretaría de Salud. Se evidencio por parte de la oficina de Atención al Ciudadano solicitud escrita ante la Oficina de General quien debe atender la no conformidad encontrada en la auditoria del 2019.</p>			

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
	