

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	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 -2022
------------------	-----------

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> <p>Política de Administración del riesgo de la entidad</p>
------------------	---

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

FECHA DE LA AUDITORÍA	13/09/2022	FECHA DEL INFORME	26/09/2022
------------------------------	-------------------	--------------------------	-------------------

AUDITADOS	<p>Ivonne Marcela Rondón Prada -directora de Atención al ciudadano</p> <p>Neddy Esther Sandoval Figueredo-Coordinadora Atención Ciudadano Educación</p> <p>Héctor Fernando Moreno López- Coordinadora Atención Ciudadano Salud</p>
------------------	--

AUDITOR LÍDER	NIDIA UVERLEY LEÓN LONDOÑO
AUDITORES APOYO	

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	ES-SIG-RG-19
		VERSIÓN	5
		FECHA DE APROBACIÓN	06/08/2021
		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 tres dependencias auditadas. 4.2-ISO 9001:2015
2	Todos los funcionarios entrevistados e involucrados en el proceso conocen las partes interesadas en el proceso e identifican sus necesidades y expectativas. 4.2-ISO 9001:2015
3	El seguimiento que realiza periódicamente la dirección de de atención al ciudadano a las diferentes dependencias reportando los PQRSD no resueltos contribuye al mejoramiento del proceso- 5.1.2-ISO 9001:2015
4	Se evidenció que la política de servicio al ciudadano es reconocida y ha sido comunicada mediante capacitación del DNP fortaleciendo la política de calidad. - 5.2-ISO 9001:2015
5	El personal entrevistado reconoce sus roles con responsabilidad y autoridad dentro del proceso. Se creó el roll de Coordinador de servicio al Ciudadano. 5.3-ISO 9001:2015
6	Mediante la modernización de se logró crear el cargo de Profesional universitario e incrementar a 4 el número de personal de planta de la gobernación- 7.1.2-ISO 9001:2015
6	Cuenta con personal calificado que conoce la organización. 7.1.6-ISO 9001:2015
7	La existencia de un punto de atención al ciudadano conectado directamente con el sistema flores en la secretaria de salud, facilita la oportuna atención del servicio al usuario en el tema de recepción tanto interna como externa-7.4-ISO 9001:2015

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Modificar la fórmula del indicador seguimiento respuesta PQRSD, pues está enfocada al número de PQRSD con respuesta y no al seguimiento realizado a las mismas
2	Agilizar el cumplimiento de sus actividades de las acciones de mejora del plan de acción correspondiente a MIPG con cumplimiento para el 4 trimestre del 2021
3	Definir un espacio para organizar el archivo que se genera del proceso diario de recepción de Expedientes. Contractuales ya que deja mal aspecto en la sala de espera al igual que implementar la caneca de residuos según norma ambiental
4	Realizar mesas de trabajo entre los diferentes puntos de Atención al Ciudadano que están bajo la responsabilidad de la entidad ya que están a cargo de cada secretaria y se evidencia que por sobre carga de otras actividades, se deja de cumplir el objetivo de Atención al Ciudadano.
5	Solicitar la modernización de la infraestructura tecnológica y estructural al igual que aumentar el recurso humano de la oficina de Atención al Ciudadano de la secretaria de Educación, mediante el equipamiento de dispositivos tecnológicos, de comunicación y mecanismos de digitación de archivos
6	Instalar en la secretaria de Educación, un punto de forest donde se realice la misma actividad de recepción de documentos al igual que en la oficina central de atención al ciudadano y la que funciona en la secretaria de salud
7	Implementar el buzón de sugerencias en cada uno de los puntos de Atención al Ciudadano ya que no funcionan para las personas que requieren la atención presencial

	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
8	Revisar la actualización de formatos ya que se evidencian que algunos continúan con los números de teléfonos y dirección de sedes anteriores

NO CONFORMIDADES	
	Requisito relacionado: 9001:2015

RESULTADOS DE LA AUDITORIA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
7	8	0

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 a los funcionarios de las diferentes 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 recomienda acercar a la Dirección de la oficina de atención al ciudadano todos los puntos que están bajo su responsabilidad ya que están acreditadas como Atención al ciudadano y harán parte de sus oportunidades de mejora y no conformidades, ya que las diferentes secretarías en donde están ubicados les asignan otras actividades que impiden la prestación del servicio con calidad y prontitud, en especial el punto que está ubicado en la Secretaría de educación, en donde varias ocasiones se ha solicitado personal de apoyo, escaners, fotocopadoras y mecanismos de archivo digital y físicos, sin tener el apoyo requerido para el buen funcionamiento. Se sugiere hacer reuniones periódicas para darles apoyo para que funcionen con políticas de atención al ciudadano.</p>				

Firma del auditor líder:	Firma del Auditado: