	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: F-SE-02-04
		Versión: 02

Proceso/Subproceso: Proceso Gestión de la Información - Subproceso Servicio al Ciudadano - Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias y Guía de Servicio al Ciudadano - Subproceso Gestión de Datos y Procedimiento Gestión de Datos.

Responsable del Proceso/Subproceso: Jefe de la Oficina de Información en Justicia - Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Nombre de los Auditores

Líder:	Gloria Milena Ortiz Ortiz
---------------	---------------------------


1	Gloria Milena Ortiz Ortiz (Auditora)
---	--------------------------------------

Fecha de inicio y cierre de la auditoria	Objetivo: Verificar el nivel de implementación y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión - SIG en el Ministerio de Justicia y del Derecho, así como el cumplimiento de requisitos de la Norma NTCGP 1000-2009, identificando potenciales mejoras del Sistema.
14/06/2016 20/06/2016	

Alcance: Se auditaron los documentos del Sistema Integrado de Gestión-SIG para la vigencia 2016, formalizados y publicados en la página web del Ministerio, con corte al 31 de mayo de 2016. Proceso Gestión de la Información (C-GI)/ Subproceso de Servicio al Ciudadano (C-GISC/ Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (P-GISC-01) y Guía de Servicio al Ciudadano (G-GISC-01).El Procedimiento "Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano" P-GISC Versión.01, no se auditó en la presente auditoria de calidad de acuerdo con el plan notificado, en atención a lo informado mediante correo electrónico del día 16 de junio de 2016 por la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano (Responsable del procedimiento): *"En el marco de la auditoria de calidad se programó auditar el procedimiento de "Ferias de Servicio al Ciudadano", sin embargo, me permito informar que el día 01 de junio solicitamos a la Oficina Asesora de Planeación la eliminación del procedimiento. En este sentido solicitamos que el procedimiento no sea auditado. Adjunto evidencia"*

Se excluyeron los documentos relacionados con Tablas de Retención Documental.

Dependencia(s) donde se realizó la auditoria	Nombre del o los Auditados	Fecha de Visita
Oficina de Información en Justicia	Yudy Cedmit Salcedo Pérez	14/06/2016 y 15/06/2016
Oficina de Información en Justicia	Yuban Andrés Silva Páez	14/06/2016 y 15/06/2016
Grupo de Servicio al Ciudadano	Yeimy Alexandra Ortega Ardila	16/06/2016
Grupo de Servicio al Ciudadano	Carlos Andrés González	16/06/2016

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: F-SE-02-04
		Versión: 02

CRITERIOS (REQUISITOS LEGALES Y/O DE LA NTC GP)

Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1618 de 2013, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 2897 de 2011, Decreto 2623 de 2009, Decreto 19 de 2012, Resolución 0289 de 2012, Resolución 338 de 2014, Acuerdo 002 de 2014 y las demás normas que apliquen a la gestión del proceso y procedimientos, **NTCGP 1000:2009** 4.1 Requisitos Generales, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.3. Política de la Calidad, 5.4. Planificación, 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.5 Mejora.

Fortalezas

Se evidenció conocimiento del Sistema Integrado de Gestión –SIG por parte de los auditados.

Los profesionales responsables de la atención de la auditoría conocen el proceso de Gestión de la Información los Subproceso y Procedimientos que hacen parte del mismo, evidenciándose compromiso con el mejoramiento continuo y reconociendo que las observaciones realizadas sirven para fortalecer la gestión del Ministerio.

Organización digital de los archivos que soportan la gestión de las actividades relacionados con el Proceso de Gestión de la Información.

No Conformidades

Verificada la página web y la Intranet del Ministerio de Justicia y del Derecho, se evidenció que no están publicados los indicadores que hacen parte del Proceso de Gestión de la Información y de los subprocesos asociados, lo que evidencia incumplimiento a la Guía "Formulación y Seguimiento a Indicadores" numeral 4.2 (...) "Los indicadores serán publicados en los diferentes medios establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho con el fin de ser consultados. Dicha publicación estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación previo reporte por parte de las áreas". Así mismo, incumplimiento a la Resolución 0289 de 2012, art. 3 "Adoptar como documentos de obligatorio cumplimiento por parte de las dependencias respectivas, los procesos, procedimientos y en general todos los documentos que regulan las actividades del Ministerio de Justicia y del Derecho, incluidos dentro de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad que conforman el SIG", y la Guía Formulación y Seguimiento a Indicadores numeral 4.2. **Esta No Conformidad se traslada a la Oficina Asesora de Planeación, como responsable del Proceso de mejoramiento continuo del cual hace parte la Guía en mención.**

Observaciones - Oportunidades de Mejora

Se observó que para el riesgo de corrupción "Uso mal intencionado de información" identificado en el proceso de Gestión de la Información, uno de los controles establecido es "Socialización de la política para el manejo de información"; la cual no se ha realizado, convirtiéndose en un control que no es inmediato para prevenir y minimizar la ocurrencia del riesgo.

Se observó que no todas las peticiones virtuales, se radican en el aplicativo SIGOB, situación que no se precisa en el Procedimiento de atención a PQRS. Al respecto, los auditados manifestaron que se radican las peticiones virtuales siempre y cuando cumplan con las características básicas del Derecho de Petición, por lo tanto es necesario realizar las respectivas precisiones en el procedimiento P-GISC-01.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: F-SE-02-04
		Versión: 02

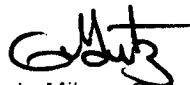
La nota No. 2 de la actividad 2.3 del procedimiento P-GISC-01 expresa que "... Si es atención telefónica, virtual o buzón de sugerencias informar por la misma vía al Usuario el diligenciamiento de la encuesta ingresando a la página www.minjusticia.gov.co...". Al respecto se observó que en el caso de peticiones recibidas a través del buzón de sugerencias, no se informa por el mismo medio al peticionario sobre el diligenciamiento de la encuesta, como lo indica la actividad del procedimiento. Así mismo, se evidenció que en la atención presencial ya no se entrega encuesta al ciudadano, sino que se informa sobre la opción de diligenciar encuesta en la página web del MJD.

Se observó que el código del formato F- GISC-01 enunciado en la actividad No. 7 del procedimiento - P-GISC-01 está incompleto, toda vez que se indica que el formato pertenece al procedimiento No. 1, sin embargo no se expresa el número del formato.

La salida de la segunda actividad del Subproceso Gestión de Datos es "*Mapas revisados y/o actualizados que representen el procesos de información de cada área temática*", al respecto, solo se evidenció un mapa correspondiente a la Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, el cual se encuentra publicado en la página web del MJD.

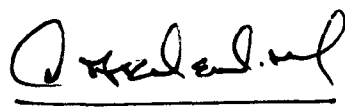
Se observó que el código del formato F-GIGD-02-02, enunciado en la salida de la actividad No. 5 y que es utilizado por el área auditada, no corresponde al formato codificado y publicado en la página web del MJD, además como está codificado en el registro de salida de la actividad, indica que pertenece al Procedimiento No. 2 del Subproceso Gestión de Datos y este subproceso solo tiene un procedimiento.

Elaboro:
Firma



Nombre: Gloria Milena Ortiz Ortiz
Auditor Líder

Aprobó:
Firma



Nombre: Carmen María Lasso Bernal
Coordinador de Auditorías Internas de Calidad
Aprobado el: 24/06/2016