

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Gestión Social en Salud
Líder del Proceso: Julián Alfonso Orjuela Benavides
Auditor Líder: Julián Camilo Cuéllar García
Equipo Auditor: No aplica
Fecha de Ejecución Auditoría: Noviembre de 2023

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO: Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de igual manera medir la capacidad del proceso para asegurar que la entidad cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma, determinando la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos específicos y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión.

ALCANCE:

Desde: El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, la evaluación del desempeño, recursos de seguimiento, medición y controles operativos, gestión del conocimiento, liderazgo y la información documentada.

Hasta: La autoevaluación y el mejoramiento continuo

CRITERIOS: Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, control del riesgo, objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.



LIMITACIONES: Ninguna.

METODOLOGÍA UTILIZADA: Revisión documental, entrevistas en campo y muestreo de información.



RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: Se encontraron hallazgos relacionados con debilidades en los indicadores de gestión y con la definición y seguimiento a las condiciones controladas del proceso. Lo anterior, en atención a lo establecido en el numeral *8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio: La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas tienen que incluir, cuando se pueda aplicar:*

a) 2. Los resultados a alcanzar. c) La implementación de las actividades de medición y seguimiento en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios de control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios (...)



NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoría)	CONFORME	NO CONFORME
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios:	Entre los requisitos para los productos y servicios determinados por la Dirección de Servicio al Ciudadano, se verificó: 1) Manual de servicio al ciudadano actualizado en la vigencia 2023, disponible en el Sistema de Gestión Documental Isolución. Código SDS-GSS-MN-005 Versión: 2 Fecha: 31/Mar/2023	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



a) 2) aquellos considerados necesarios por la organización	2) Curso de promotores al servicio de la ciudadanía: Disponible en plataforma Aprender Salud https://aulavirtual.saludcapital.gov.co/sicap/ . Este curso virtual gratuito está disponible para toda la ciudadanía y tiene como objetivo: <i>Dar a conocer la Secretaría Distrital de Salud: conocimientos generales de cómo funciona el Sistema de salud en Colombia, cómo acceder a los servicios de salud y los derechos y deberes.</i> En el informe correspondiente a la segunda cohorte de 2022, se aprecia una participación importante de personal de las entidades públicas distritales de servicios de salud, así como de perfiles técnicos, profesionales administrativos y de ciencias de la salud.		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo: g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo	Se observa entre la documentación aportada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, acta de evento realizado el 13 de noviembre de 2020 con el objetivo de: <i>Fortalecer los procesos de servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como aporte al cuidado</i> , actividad llevada a cabo en el marco de la planeación para la implementación del procedimiento de asistencia técnica de servicio a la ciudadanía. Se observa la participación de diversos actores (EAPB e IPS públicas y privadas).	X	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo: d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	Se evidencia por parte del proceso, la realización de informes de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, así como socializaciones producto del seguimiento al cumplimiento de los planes de acción implementados por cada EAPB e IPS priorizada. Entre las evidencias aportadas se revisaron correos electrónicos dirigidos a EAPBs privadas con el informe de implementación de la PPDSC, en algunos casos con un único destinatario.	X	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio: La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	Se verificó aplicación de los Procedimientos: 1) SDS-GSS-PR-005 Gestión de Proyectos de Inversión Local en Salud Versión: 8 Fecha: 21/Jun/2023 y 2) SDS-GSS-PR-007 Asistencia Técnica de Servicio a la Ciudadanía Versión: 3 Fecha: 14/Ago/2023. En este aspecto se verifica información documentada acerca de determinadas actividades establecidas en los procedimientos, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo para la coordinación e identificación de acciones complementarias en el marco de la actualización de documentos técnicos (Criterios de elegibilidad y anexos) para la inversión local en salud. En este aspecto se verifica cumplimiento con lo establecido en 	X	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>			
	<p>INFORME DE AUDITORIA SGC</p>			
	<p>Código:</p>	<p>SDS-ESC-FT-012</p>	<p>Versión:</p>	
<p>Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>				

	<p>el literal a) del numeral 8.5.1: (...) <i>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: la disponibilidad de información documentada que defina:</i></p> <p>1) <i>las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</i></p> <p>2) <i>los resultados a alcanzar;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento trimestral realizado a la ejecución de los proyectos de inversión local, a través de la herramienta Tablero de Control Distrital. En este aspecto se verifica cumplimiento con lo establecido en el literal b) de dicho numeral de la Norma: <i>la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados</i> 		
<p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo: b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios</p>	<p>Se evidencia que, entre otros, el proceso Planeación y Gestión Sectorial es usuario de las salidas del proceso, en particular, en lo concerniente al desarrollo de las mesas técnicas (células de análisis de PQRDs en las entidades públicas distritales del sector salud), en las cuales la Dirección de Servicio a la Ciudadanía presenta información acerca del seguimiento a indicadores, análisis causal, entre otros. Al respecto se revisaron actas de seguimientos realizados en dichos espacios durante la vigencia 2023.</p> <p>Por su parte la Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorialidad, a través de los reportes periódicos de la Mesa Distrital de Ayudas Técnicas, interactúa con el proceso de Planeación y Gestión Sectorial, el cual utiliza dicho insumo para el seguimiento a instancias de coordinación que realiza. Al respecto se verificaron informes trimestrales de gestión del año 2023 de dicha instancia publicados en la página web de la entidad.</p> <p>Para estos casos, la retroalimentación constante permite adecuar dichas salidas a las necesidades del usuario.</p>	X	
<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: (...) La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>	<p>Se verifica actualización en la vigencia 2023 de Matriz de partes interesadas del proceso Gestión Social en Salud, incluyendo nuevas salidas en el marco de las responsabilidades frente al Modelo Territorial en Salud.</p> <p>Así mismo, se identificó un riesgo asociado para la salida denominada Gestión de Proyectos de inversión local en salud. Se evidencia aplicación de los controles establecidos para dicho riesgo en el mapa de riesgos de gestión, entre ellos actas de reuniones de seguimiento trimestral al Tablero de Control Distrital, realizadas durante la vigencia 2023.</p> <p>Por su parte, para las salidas del proceso denominadas: 1) <i>Asistencia Técnica de Servicio a la Ciudadanía</i> y 2) <i>Gestión de la Racionalización de trámites y servicios SDS</i>, no se cuenta con riesgos asociados en la matriz de partes interesadas, generando una acción para abordar riesgos descrita más adelante en el presente informe.</p>	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<p>7.1.6 Conocimientos de la organización: La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario (...)</p>	<p>Para este ítem se evidencia, entre otros, la realización de un evento de reconocimiento de experiencias exitosas el 26 de julio 2023, organizado por el equipo de Gestión de Proyectos de Inversión Local en Salud – GPIL de la Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorialidad. Allí se reconocieron diversas iniciativas de los Fondos de Desarrollo Local, así como de las veedurías ciudadanas en su aporte a la inversión en salud de los territorios.</p> <p>Así mismo, en el marco de la evaluación de la Política de Participación Social en Salud 2022, se verificó evidencia de la realización de un evento el 03 de febrero de 2023 con participación de la ciudadanía, en el cual se presentaron resultados y se recogieron propuestas de cara al establecimiento del Plan de Acción 2023 de dicha Política.</p>	X	
<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>b) el grado de satisfacción del cliente</p>	<p>Se observa informe de encuesta rutinaria de satisfacción del mes de octubre de 2023, donde se realiza análisis de resultados de las encuestas por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, durante el periodo auditado (noviembre de 2022 a octubre de 2023) se evidencia socialización de resultados de la encuesta entre el personal de la dependencia, en el marco de reuniones mensuales de esta Dirección, así como solicitud de ajuste en la <i>Encuesta Servicio a la Ciudadanía Tres Canales</i> alojada en la página web de la entidad, en cuanto a orden y redacción de las preguntas.</p>	X	
<p>10.2. No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Se evidencian actividades realizadas por parte del proceso, dando respuesta a las no conformidades # 2813 y 2814 derivadas de la auditoría de calidad realizada al proceso en 2022 por la Oficina de Control Interno (con estado: cerradas por parte del auditor en el sistema de gestión documental (solución), acciones para abordar riesgos # 3027, 3028 (con evidencias cargadas de manera oportuna) y oportunidad de mejora # 89 (cerrada y con calificación de eficacia otorgada por el proceso).</p> <p>Así mismo, se aportaron evidencias sobre el seguimiento a los indicadores definidos en el marco del Plan de Mejora implementado por el proceso, en lo referente a la no conformidad # 2813, evidenciando resultados de su medición durante lo transcurrido de la vigencia 2023, en hoja de vida de los indicadores.</p>	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora. 6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.); 2) evaluar la eficacia de estas acciones. (...)

- Al revisar la matriz de partes interesadas aportada por el proceso y publicada en el sistema Isolución, se evidencia para las salidas del proceso denominadas: 1) *Asistencia Técnica de Servicio a la Ciudadanía* y 2) *Gestión de la Racionalización de trámites y servicios SDS*, que no se identifican riesgos asociados que permitan prevenir o reducir efectos no deseados que afecten el sistema de Gestión de la Calidad, generando un riesgo frente al logro de los resultados previstos.

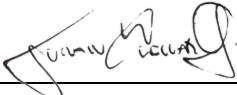
CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la auditoría y con base en los aspectos evaluados, se demuestra adherencia por parte del proceso con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, evidenciándose el desarrollo de actividades que dan cumplimiento a requisitos establecidos en ella, en aspectos relevantes como la difusión del conocimiento derivado de la gestión de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, la participación de usuarios de los servicios de asistencia técnica en la determinación de acciones a incluir en los planes de acción de la Política de Servicio al Ciudadano, entre otros.

Así mismo, el proceso dio cumplimiento a los requerimientos realizados durante la auditoría de manera oportuna y organizada, mostrando disposición y colaboración en el cumplimiento de sus objetivos.

De otra parte, con base en el análisis realizado, se recomienda fortalecer las socializaciones de los informes semestrales sobre los planes de acción implementados por cada EAPB e IPS en el marco del procedimiento de Asistencia Técnica de Servicio a la Ciudadanía, garantizando la retroalimentación por parte de un mayor número de partes interesadas (por ejemplo, ciudadanos usuarios de los servicios de salud), en orden de asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto (véase 8.3.4 *Controles del diseño y desarrollo: d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto*).

Revisado gestor de calidad OCI: _____

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Julián Camilo Cuéllar García	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: 
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR: N/A	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR: N/A
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Olga Lucia Vargas Cobos	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: