

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: <b>GESTION DE COMUNICACIONES</b>
Líder del Proceso: David Sandoval Medina
Auditor Líder: Luz Myriam Arias Murcia
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: Septiembre de 2024
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad en la Entidad con los requisitos de la norma ISO9001:2015, de igual forma medir la capacidad del procesos para asegurar que la entidad cumple con 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.</p>
<p><b>ALCANCE:</b> 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, la información y documentada.</p> <p>Hasta La autoevaluación del proceso y su mejoramiento.          Periodo a evaluar: septiembre de 2023 a agosto de 2024</p>
<b>CRITERIOS:</b> Caracterización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora
<b>LIMITACIONES:</b> Ninguna
<b>METODOLOGIA UTILIZADA:</b> Revisión de documentación, entrevistas.
<p><b>RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS:</b> La auditoría de la vigencia 2023 presento 2 numerales no conformes que fueron:</p> <p><b>6.1</b> “El proceso no evidencia la totalidad de soportes de planeación semanal en temas de comunicación externa, incumpliendo con la periodicidad definida para el control establecido en el mapa de riesgos del proceso Gestión de comunicaciones y el literal c.</p> <p><b>4.4.1</b> El proceso Gestión de Comunicaciones no evidencia en su caracterización la interacción con Servicio al Ciudadano al respecto de la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, en los que incorpore todos los aspectos impartidos en la Directiva 004 de 25/05/2021 y demás normas aplicables al asunto. Lo anterior da incumplimiento a la NTC ISO 9001:2015 numeral 4.4.1” los anteriores numerales los cuales fueron subsanados en forma oportuna por parte del proceso.</p> <p>Como resultado de este ejercicio auditor no se presentaron numerales recurrentes.</p>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.  4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<p><b>4.1</b> El proceso de Gestión de Comunicaciones determinó las cuestiones internas y externas mediante la matriz DOFA en la cual se determinaron 4 oportunidades, 6 amenazas, 7 fortalezas, y 5 debilidades las cuales se encuentran detalladas en la caracterización del proceso <b>CÓDIGO: SDS-COM-CAR-001</b> que se evidenció actualizado el 7 de junio de 2024</p> <p><b>4,2</b> Se identifican los requisitos pertinentes de las partes interesadas en el proceso de "gestión de comunicaciones" en el documento <i>"Matriz de partes interesadas"</i> la cual cuenta con siete salidas en las cuales se determinan las partes interesadas, las necesidades, los requisitos de cumplimiento del proceso de comunicaciones y las expectativas y los mecanismos y frecuencia del seguimiento de las necesidades y expectativas; dicha matriz se encuentra documentada en la caracterización del proceso.</p> <p>Se evidenció que el proceso cuenta con un mapa de riesgos donde se identificaron tres riesgos así.</p> <p><b>Riesgo N°. 1:</b> <i>"Suministrar a la ciudadanía, a otros públicos externos o al público interno información equivocada, no validada, incompleta y/o inoportuna de la Entidad, a través de los canales y medios de comunicación institucionales administrados por la OAC"</i> el cual cuenta con cinco (5) controles los cuales describen los responsables, la periodicidad de la aplicación del control, el propósito del mismo el método y las evidencias entre otros.</p> <p><b>Riesgo N°. 2.</b> <i>"Campañas de comunicación externa o interna que no estén acordes a las necesidades identificadas para la entidad"</i> el cual cuenta con cinco (3) controles los cuales describen los responsables, la periodicidad de la aplicación del control, el propósito del mismo, el método y las evidencias entre otros.</p> <p><b>Riesgo N°. 3</b> <i>"Uso inadecuado o incorrecto de la imagen institucional. el cual cuenta con dos (2) controles los cuales describen los responsables, la periodicidad de la aplicación del control, el propósito del mismo, el método y las evidencias entre otros.</i></p> <p>Igualmente, se evidenció que el proceso realizó el ejercicio de evaluación de los riesgos y controles con el fin de buscar mejoras al proceso y fue actualizado el 2 de julio de 2024. Cumpliendo con este numeral.</p>	X	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

<b>6 PLANIFICACION</b> 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<b>6.1</b> El proceso de Gestión de Comunicaciones planificó las acciones para abordar el riesgo y oportunidades de mejora con el fin de evitar riesgos, eliminar las causas raíces de los hallazgos, cambiar las probabilidades o las consecuencias con el fin de conducir a nuevas prácticas, implementación de nuevos controles y/o tecnologías para abordar las necesidades del proceso, lo cual se evidenció en el seguimiento realizado al aplicativo ISOLUCCION, en el cual se evidencia que el proceso reduce los efectos no deseados, dando cumplimiento con este numeral de la norma ISO9000:2015.	X	
<b>7. APOYO</b> <b>7.5.2 Creación y Actualización</b>	<b>7.5.2 c)</b> Revisado el aplicativo de gestión documental ISOLUCION el documento denominado " <b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b> " identificado con el <b>CÓDIGO: SDS-COM-CAR-001</b> , y revisado el Plan Operativo de Gestión y desempeño 2024 que se encuentra publicado, se evidenció que fue actualizado con fecha 7 de junio de 2024, igualmente se revisaron los documentos asociados al proceso de Gestión de Comunicaciones en el aplicativo ISOLUCION los cuales se encuentran actualizados cumpliendo con este numeral de la norma ISO9001.	X	
<b>8. OPERACIÓN</b> <b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	<b>8.1</b> El proceso de Gestión de Comunicaciones planifica y controla la operación mediante mecanismos como lo son el Plan operativo de Gestión y Desempeño (POGD); el Segplan, el Plan estratégico de Comunicaciones (PECO) entre otros. Cumpliendo con este numeral de la Norma.	X	
<b>8. OPERACIÓN</b> <b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>	<b>8.5</b> El proceso debe implementar la provisión del servicio bajo condiciones controladas la misma debe tener las características de los servicios prestados y las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar.  Con el fin de verificar este numeral la auditoria revisó los siguientes documentos de medición así:  <b>1. PLAN OPERATIVO DE GESTION Y DESEMPEÑO (POGD):</b> Este plan cuenta con tres objetivos estratégicos y tres metas asociadas; la primera meta contó con 8 actividades el proceso realizó seguimiento con corte II trimestre de 2024 diferencias en las sumatorias de las actividades <i>"La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios para el control de la provisión del servicio y sus salidas.</i>  <b>2. SEGUIMIENTO A PLAN (SEGPLAN)</b> El proceso de Gestión de comunicaciones participa en una meta del proyecto de inversión (2023-junio de 2024 – 7824 hoy 8113, de la cual se evidencia el seguimiento a la meta así como el seguimiento financiero, sin embargo, es importante que el mismo se socialice dentro de los integrantes del proceso.		X

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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><b>3. PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES (PECO)</b> La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de la definición e implementación del PECO, la cual toma como base las necesidades identificadas en cuanto a comunicación y las solicitudes de las diferentes dependencias de la SDS; revisado el literal c) del numeral 8.5.1 en cuanto a las actividades de seguimiento y monitoreo para verificar el cumplimiento de los criterios propuestos para el control del proceso y sus salidas se evidenció que existen dos productos que no cumplen con el mínimo propuesto así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Ruedas de Prensa</u>: Meta realizar 30 ruedas de prensa y con corte junio de 2024 se realizaron 8 equivalente al 27% de la meta propuesta.</li> <li>➤ <u>Sinergias para redes sociales en conjunto con las subredes y otras entidades del sector público de salud</u>: se programaron 10 sinergias y con corte junio de 2024 se habían realizado 2 de la meta propuesta.</li> <li>➤ <u>Boletines de prensa en conjunto con las Subredes y otras entidades del sector público se</u> programaron 20 boletines de prensa y con corte junio de 2024 se habían realizado 3 boletines de la meta propuesta.</li> </ul> <p>Si bien el proceso de Gestión de Comunicaciones en las conclusiones emitidas luego de realizar el seguimiento determinó que los tres productos antes descritos no están conformes con lo programado no implementó oportunidades de mejora al proceso para el cumplimiento de este servicio no conforme. Incumpliendo lo establecido en este numeral.</p>		
<p><b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>          9.1.2.          Satisfacción del Cliente</p>	<p><b>9.1.2</b> El proceso de gestión de comunicaciones realizó el ejercicio de percepción del cliente en septiembre de 2023 con el fin de verificar que se cumple con sus necesidades y expectativas cumpliendo con este numeral se desarrolló una encuesta relacionada <u>“Conocer la percepción del cliente interno, concretamente, los directivos y referentes de las dependencias que realizan solicitudes de productos, acciones y/o campañas a la Oficina de Comunicaciones.”</u>, la cual se realizó en el mes de septiembre de 2023” La encuesta se envió a 67 personas, se requería que ésta fuera diligenciada por mínimo 57 personas y se obtuvo la participación de 60 personas. Es decir, se cumplió y superó el mínimo requerido. Se destaca que se obtuvo respuesta de mínimo un representante de las dependencias consultadas. La encuesta contó con nueve preguntas las cuales fueron en general bien calificadas al promediar los resultados, se concluye que la percepción de la gestión de la Oficina es de 89.50 %, lo que equivale a una gestión satisfactoria.” cumpliendo con este numeral de la Norma ISO:9001 de 2015.</p>	<p>X</p>	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

<b>10 MEJORA</b> 10.3 Mejora Continua	<p><b>10.3</b> El proceso de Gestión de comunicaciones está en un proceso de mejora continua en cuanto a la aplicación de los numerales de la norma de calidad.</p> <p>Se evidencia para el proceso de mejora continua que se implementó la publicación de “Noticias de la semana SDS” donde se están destacando información relevante de la SDS.</p> <p>Igualmente, se publicó los resultados de la encuesta “Identificación de necesidades y expectativas comunicación interna 2024” en la cual participaron 152 colaboradores de SDS donde se consideraron temas como “actividades de bienestar, resumen de las principales noticias generadas en la SDS, actividades de seguridad y salud en el trabajo, anuncios sobre eventos y actividades de y en la SDS, clima laboral y valores institucionales. En contraposición, los que para ellos son los menos importantes son: fechas importantes relacionadas con el sector salud, y las noticias o eventos de las Subredes y demás entidades del sector. Cumpliendo con este numeral de la norma ISO:9001 2015.</p>	X	
--	--	---	--

<p align="center"><b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b></p> <p>(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:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.</p> <p>6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades) la manera de:</p> <p>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.</p>
No se presentaron en esta auditoría

<p align="center"><b>CONCLUSIONES</b></p> <p align="center"><b>(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad ).</b></p>
<p>1. No se cuenta con una revisión por parte de la Dirección Institucional y Calidad quien administra el Sistema de Gestión de Calidad, donde se corrija la edición del documento POGD ya que el reporte presenta diferencias entre lo publicado en la página de transparencia con lo reportado por el proceso de gestión de comunicaciones.</p>
<p>2. Es importante que la Dirección de Planeación Institucional y Calidad revise de forma oportuna los documentos que se incluyen en la caracterización del proceso de gestión de Comunicaciones ya que a pesar de que se actualizo con fecha 7 de junio de 2024, a la fecha no se ha realizado la actualización de los documentos que se referencia allí, los cuales se enviaron en forma oportuna por la Oficina Asesora de comunicaciones.</p>

Revisado gestor de calidad OCI:   Mónica Ulloa Maz  

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>  <b>LUZ MYRIAM ARIAS M</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>   Firmado digitalmente por LUZ MYRIAM ARIAS MURCIA
<b>NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:</b>  <b>OLGA LUCIA VARGAS COBOS</b>	<b>FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:</b>

- Favor no imprimir el instructivo



**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:

8

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos