

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Gestión de Comunicaciones
Líder del Proceso: Estefanía Fajardo de la Espriella
Auditor Líder: Lady Dahiana Tibaduiza Chaparro
Equipo Auditor: Luz Myriam Arias Murcia Martha Yessenia García Mejía
Fecha de Ejecución Auditoría: agosto 2025
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad atendiendo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, para el proceso de Gestión de Comunicaciones en la Secretaría Distrital de Salud.
ALCANCE: Desde: La verificación y cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 revisando Contexto de la organización, liderazgo y operación del proceso. Hasta: Evaluación de desempeño y mejora continua
CRITERIOS: Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta la norma ISO 9001:2015 así como el conjunto de procedimientos, políticas, riesgos y controles establecidos para el proceso de gestión de comunicaciones.
LIMITACIONES: N/A.
METODOLOGÍA UTILIZADA: Para el Desarrollo de la Auditoria se realizará una verificación aleatoria y muestras representativas de información propia del proceso, visitas de campo, entrevista, solicitud de información y demás documentos que se consideren pertinentes para el desarrollo de la presente auditoria.
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: La auditoría de la vigencia 2024 presento el numeral 8. operación 8.5 producción y provisión del servicio como no conforme respecto a “ <i>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</i> ”

	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la Organización	El proceso de Gestión de Comunicaciones determino las cuestiones externas e internas que son pertinentes para lograr los resultados previstos para el sistema de gestión de calidad, en este sentido se presentó al grupo auditor el DOFA que se compone de 5 oportunidades, 4 amenazas, 8 fortalezas y 7 debilidades, en las cuales se incluyó en el contexto interno y externo cuestiones de entornos legales o normativos, tecnológicos, económicos, estratégicos, sociales gestión	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

	interna, el cual se puede evidenciar en el aplicativo Isolucion - <u>documentación listado maestro de documentos- matriz DOFA</u>. Cumpliendo este numeral de la norma ISO 9001:2015.		
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.2 Comprensión de las necesidades de las partes interesadas	Durante la revisión documental realizada por el equipo auditor al proceso de Gestión de Comunicaciones, se identificó que la caracterización del proceso contempla ocho (8) salidas las cuales se encuentran alineadas con la matriz de partes interesadas (código SDS-DFO-FT-010), actualizada en marzo de 2025. Con base en esta evidencia, se concluye que este numeral está conforme a lo establecido en el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015	X	
5 LIDERAZGO 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	El equipo auditor verificó que la Política de Calidad fue formalmente establecida mediante la Resolución 533 del 16 de julio de 2025. También, se evidenció que dicha política fue socializada con los colaboradores de la Entidad. No obstante, no se evidencio la apropiación y adherencia por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones, mediante evaluaciones de comprensión o actividades de retroalimentación. Aunque se cumple con el requisito de comunicaciones establecido en el numeral 5.2.2 de la norma ISO 9001:2015, se considera necesario que la oficina de comunicaciones implemente acciones adicionales que garanticen la comprensión y aplicación efectiva de la política por parte del Proceso de Gestión de comunicaciones. Se deja conforme a la norma este numeral.	X	
6 PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y Oportunidades	El equipo auditor verificó el Mapa de Riesgos correspondiente al proceso de Gestión de Comunicaciones, en el cual se identificaron dos (2) riesgos asociados al proceso, junto con sus respectivos controles. Se evidenció que los controles establecidos contribuyen al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron definidos, y apoyan el logro de los resultados del proceso.	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

	Esta gestión demuestra conformidad con lo establecido en el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015, en cuanto a la identificación y tratamiento de riesgos que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios definidos por el proceso, así como la capacidad de este para aumentar la satisfacción de las partes interesadas.		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la información documentada. Literal a)	Durante la revisión de la gestión documental del proceso de Gestión de Comunicaciones en el aplicativo ISOLUCIÓN, el equipo auditor identificó el instructivo titulado “<i>Revisión de actividades contratadas para el desarrollo de estrategias o acciones de comunicación</i>” (código SDS-COM-INS-001). Si bien el documento se encuentra controlado y disponible, se recomienda revisar su pertinencia y alineación con las funciones del proceso. Aunque se evidencia cumplimiento con los requisitos del numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015, se sugiere implementar una acción para abordar riesgos relacionados con la pertinencia de este documento en el proceso de Gestión de Comunicaciones.	X	
8 OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional	El proceso debe planificar, implementar y controlar sus actividades para cumplir con los requisitos para la provisión del producto y servicios, así como para ejecutar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: - a)... b) El establecimiento de criterios para: 1) Procesos; 2) La aceptación de los productos y servicios Durante la auditoría al proceso de Gestión de Comunicaciones, se verificaron las actividades programadas en el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) 2025, así como su ejecución reportada en el Plan Operativo de Gestión y Desempeño (POGD) con corte al 30 de junio de 2025. Se evidenció que algunas actividades han alcanzado o superado los mínimos de cumplimiento establecidos en el PECO, como se detalla a continuación:	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	

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

	Producto	Mínimo de cumplimiento	Cumplimiento a 30 de junio		
	Generar y divulgar boletines de prensa.	160	111		
	Remitir campañas a Entidades del sector salud para su divulgación.	10	16		
	Generar y divulgar boletines de prensa con las Subredes Integradas de Servicios de Salud (y demás entidades del sector, si es el caso)	20	16		
	Elaborar parillas de contenidos	35	23		
	Realizar publicaciones en redes sociales	1200	1402		
	Realizar videos para redes sociales	180	186		
	Desarrollar acciones de comunicación interna	10	12		
	Aunque se evidencia conformidad con el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015, en cuanto a la ejecución de actividades planificadas, se identificó una debilidad en la planeación operativa, dado que algunas metas han sido superadas sin una reprogramación formal. (AAR)				
8 OPERACIÓN	El grupo auditor realizó la verificación de la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas del proceso de Gestión de Comunicaciones, mediante el Plan Estratégico de Comunicaciones. Se evidenció la generación de boletines de prensa, campañas de comunicación, acciones comunicativas, gestión de contenido en redes sociales, entre otras actividades programadas. En el marco de la actividad del PECO denominada “ <i>Desarrollo de acciones periodísticas en conjunto con las entidades del sector público de salud de Bogotá y divulgación de información generada en la SDS a través de otras entidades del sector salud y entidades del Distrito</i> ”, el proceso de Comunicaciones compartió la carpeta “Articulación en comunicación con las Subredes”. En ella se observan diversas acciones que reflejan la articulación con las Subredes, tales como la generación de 16 boletines de prensa, el seguimiento al registro de estos en medios de comunicación, así como salidas a territorio con las Subredes y algunas con el Alcalde			X	
8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SECRETARÍA DE SALUD</u>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	Mayor de Bogotá. Lo anterior evidencia un fortalecimiento de dicha articulación, considerando que en la vigencia anterior (hasta el 31 de diciembre) se realizaron 13 boletines, lo que permite demostrar la articulación del proceso con las demás entidades. Por otra parte, se evidencia el fortalecimiento del talento humano, toda vez que en esta vigencia se cuenta con un audiovisual adicional respecto al año anterior, lo cual ha permitido generar más contenidos para redes sociales. Este resultado supera el mínimo de cumplimiento programado en el PECO (de 180 videos se han realizado 186). Adicionalmente, se están realizando reportes mensuales sobre el comportamiento de las redes sociales de la Entidad, lo que permite al proceso identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la comunicación con el público. Lo anterior permite evidenciar el cumplimiento del numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015, en relación con los siguientes literales: <i>“a) Disponibilidad de información documentada que define: Las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar. Los resultados a alcanzar.</i> <i>b) Disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.</i> <i>c) Implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios de control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación de productos y servicios.</i> <i>f) Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores”.</i>		
--	---	--	--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	

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

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1.2 Satisfacción del Cliente	Durante la auditoría al proceso de Gestión de Comunicaciones, se verificó que en el mes de noviembre de 2024 se realizó un ejercicio de medición de la satisfacción del cliente, en el cual se evaluó la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), incluyendo aspectos relacionados con los canales de información, considerados como principales salidas del proceso según su caracterización. La evaluación permitió obtener información sobre la percepción de los usuarios respecto al grado en que se satisfacen sus necesidades y expectativas, lo cual evidencia conformidad con lo establecido en el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015, en cuanto a la recopilación y análisis de datos sobre la satisfacción del cliente como parte del seguimiento al desempeño del sistema de gestión de calidad.	X	
10 MEJORA 10.2. No conformidad y acción correctiva	El proceso de Gestión de Comunicaciones ha venido adelantado las acciones de mejora establecidas en los planes de mejoramiento. Con el fin de evitar que se presenten desviaciones en el cumplimiento de los objetivos del proceso cumplimiento al numeral 10.2. de la norma ISO 9001:2015.	X	

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (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) 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) 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.			
1. Es necesario que el proceso de Gestión de Comunicaciones implemente acciones de sensibilización y apropiación de la Política de Calidad, con el fin de fortalecer la adherencia entre los colaboradores del proceso, en el marco de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. 2. Es importante que el proceso de Gestión de Comunicaciones verifique la pertinencia del instructivo SDS-COM-INS-001, asegurando que la información documentada esté alineada con las responsabilidades del proceso de Gestión de Comunicaciones. 3. Es necesario que el proceso revise y ajuste el PECO en función de los avances reportados en el POGD, estableciendo mecanismos de reprogramación y control que permitan una gestión dinámica de las metas,			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

asegurando la coherencia entre la planificación y la ejecución.

CONCLUSIONES

(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad).

El proceso de Gestión de Comunicaciones ha demostrado avances significativos en la implementación de acciones de mejora, evidenciando un compromiso con la satisfacción de las partes interesadas y con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Este enfoque debe mantenerse y fortalecerse mediante el seguimiento continuo a los planes estratégicos y operativos.

Aunque se evidenció cumplimiento en la ejecución de actividades planificadas, se identificó la necesidad de establecer mecanismos formales de reprogramación cuando se superan las metas previstas. Esto permitirá una gestión más dinámica y coherente entre la planificación y la ejecución, optimizando el uso de recursos y mejorando la trazabilidad de los resultados.

Se recomienda implementar estrategias de sensibilización y evaluación de comprensión entre los colaboradores del proceso, con el fin de asegurar que la Política de Calidad no solo sea comunicada, sino también entendida y aplicada de manera efectiva, en cumplimiento del numeral 5.2.2 de la norma.

Se sugiere revisar la pertinencia del instructivo SDS-COM-INS-001, asegurando que esté alineado con las funciones actuales del proceso. Esta acción contribuirá a mantener la coherencia y utilidad de la información documentada, conforme al numeral 7.5 de la norma.

La identificación y control de riesgos asociados al proceso evidencian una gestión preventiva adecuada. Se recomienda continuar fortaleciendo esta práctica, integrando la evaluación de eficacia de los controles en los ciclos de mejora continua, conforme al numeral 6.1.

Revisado gestor de calidad OCI: _____
Mónica Marcela Ulloa Maz

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Lady Dahiana Tibaduiza Chaparro	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:
Luz Myriam Arias Murcia	
Martha Yessenia García Mejía	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
Olga Lucía Vargas Cobos	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



INFORME DE AUDITORIA SGC

Código:

SDS-EIG-FT-010

Versión:

1

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