Fecha de Emisión del Informe: 18-07-2022

Proceso auditado:	PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía
Dependencia auditada:	Dirección de Atención al Ciudadano
Nombres de los responsables del proceso / dependencia auditada:	Alejandra Rojas Posada
Equipo auditor:	Mónica Martínez Burgos y Samir Andrés Parra Morales
Fechas de Ejecución de la Auditoria:	15-07-2022 y 18-07-2022

Objetivo de la auditoría	Verificar la conformidad de los requisitos propios de la entidad, los legales y los de la norma NTC ISO 9001:2015, el mantenimiento y eficacia de los mismos; así como la mejora del sistema de gestión de la Calidad, dando alcance a la auditoría interna al SGC realizada en el mes de mayo/22.
Alcance de la Auditoría:	Diseño y prestación del servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad. Sedes: Suba San Rafael, Kennedy Tintal Centro comercial Tintal Plaza, Terminal de Transportes-Fontibón y Restrepo Antonio Nariño. No aplicabilidad del numeral 7.1.5.2
Criterios de la Auditoría:	Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, Resolución MINTRANSPORTE 11355 de 2020 y procedimientos propios de la Entidad
Declaración del Auditor o Equipo Auditor.	En el desarrollo de la presente auditoría, el auditor o equipo de auditoría no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del estatuto de auditoría.

RESUMEN EJECUTIVO

Tipo de Hallazgo	Cantidad
No conformidad	01
Observación	00
Oportunidad de mejora	02
Total	**03**

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- Se realizó la verificación al cumplimiento de los requisitos en la visita a los cuatro (4) puntos que se van a implementar en la Ventanilla Única de Servicios – VUS para dictar los cursos pedagógicos. Se estructuró el plan de auditoría y se remitió a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, para su correspondiente revisión y aprobación. Y así mismo ser enviado al responsable del proceso.

- Se seleccionaron para ser auditados los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015 y la Resolución 11355 de 2020, así:
  - PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía - Numerales 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, y 8.5 - Resolución 11355 de 2020.

- **Reuniones de Retroalimentación:** Se realizó una (1) reunión para la aclaración del numeral 6.3 y 8.1 de lo evidenciado en el ejercicio de la auditoría en las sedes de la Ventilla Única de Servicios - VUS.

- **Elaboración y revisión del Informe Preliminar:** Con base en las situaciones observadas y las evidencias recolectadas por el equipo auditor, se estructuró el informe preliminar el cual fue revisado por el Jefe de la OAPI antes de su presentación.

RESULTADOS

Se procedió a hacer la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso PM04 - Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía referente al tema de Cursos Pedagógicos por Infracciones a las Normas de Tránsito - CPINT, así:

NO CONFORMIDAD:

El Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía – PM04 se evidenció que no cuenta con la planificación y control operacional para el cierre de las salas de los cursos pedagógicos de la Red CADE y la apertura de las salas en los centros de servicio de la Ventanilla Única de Servicios – VUS incumpliendo el numeral 8.1 Planificación y control operacional, ya que la entidad debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Con el fin de validar la información de la renovación del convenio de Red CADE se solicitaron las respectivas evidencias, sin embargo, estas no fueron aportadas por el proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Para el Proceso Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía se determinaron las siguientes oportunidades de mejora:

1. En la sede Fontibón, en el momento en que el sol da directamente a la sala de cursos pedagógicos la temperatura sube bastante lo que puede hacer que el ciudadano no se sienta a gusto en el lugar, por lo que sería importante considerar mejorar la ventilación.

2. Verificar el tamaño de los televisores o considerar colocar más de uno ya que desde ciertos puntos de la sala no se alcanza a ver bien lo que se está proyectando.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

a) Fortalezas.

La infraestructura en los centros de atención de la Ventilla Única de Servicio -VUS de las sedes de Suba, Kennedy, Fontibón y Restrepo, cuentan con sala de espera cómoda, dotadas de baños (sede Restrepo y Fontibón), buena iluminación, mejoramiento en el sonido en el momento de dictar la cátedra; lo que hace q la estadía del ciudadano sea más agradable.

En el momento de la implementación de los principales puntos de atención de la Ventilla Única de Servicio -VUS, se tuvieron en cuenta que fueran distribuidos en diferentes localidades de la ciudad.

Con la apertura de la Ventilla Única de Servicio -VUS se pueden realizar cursos pedagógicos durante toda la jornada laboral, a diferencia de Red CADE que había limitaciones en los horarios, ya que en la mayoría de los casos solamente se dictaban en la mañana.

b) Conclusiones.

La auditoría se llevó a cabo dentro de lo proyectado en el Plan de Auditoria dando cumplimiento al mismo y de manera presencial a las sedes Suba San Rafael, Kennedy Tintal Centro comercial Tintal Plaza, Terminal de Transportes-Fontibón y Restrepo Antonio Nariño. El proceso presentó plena disposición para atender la Auditoria y dar respuesta a las preguntas realizadas.

c) Anexos:

Listas de verificación aplicables
Listas de asistencia a la auditoria
Carpeta en Google drive con las evidencias solicitadas durante el ejercicio de la auditoria

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y Firma del Responsable de la Auditoría (Responsable del Subsistema o Jefe OCI)
Samir Andrés Parra Morales Mónica Martínez Burgos	Adriana Ruth Iza - Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional (E)