



**Prosperidad Social**

**INFORME AUDITORIA INTERNA DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DE PROSPERIDAD SOCIAL  
NTC ISO 9001:2015**

**Vigencia 2023**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social  
Oficina Asesora de Planeación  
GIT Mejoramiento continuo**

**Bogotá, diciembre 2023**



Prosperidad Social como titular de esta obra permite la distribución, remezcla, retoque, y creación de nuevos documentos a partir de este, de modo no comercial, siempre y cuando den crédito a los autores y al titular de este, y establezcan estas mismas condiciones a sus nuevas creaciones.



## INTRODUCCIÓN

Desde la Dirección General se viene implementando la "Ruta de la Calidad y la Excelencia", cuyo logro más significativo es haber obtenido la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2021, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015, sus 17 procesos en el nivel central. Para la vigencia 2022 se propuso y se logró la ampliación del alcance del Sistema y vinculó a las 35 Direcciones Regionales y así mismo se realizó el proceso de seguimiento de la certificación. Para la presente vigencia se realiza la auditoria interna con el alcance logrado en el 2022 y se continua con el proceso de seguimiento a la certificación.

Dando cumplimiento al numeral 9.2.1 de la norma ISO 9001:2015 donde establece que “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad”, se programaron 52 auditorías internas; 17 a los procesos del nivel central y 35 a las Direcciones Regionales, en el último trimestre del año.

Para cumplir con el objetivo anterior, se llevó a cabo la planificación de las auditorías internas para la vigencia 2023 entre la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, incluyendo en el Plan de Auditorías, Asesorías, Acompañamientos, Seguidimientos e Informes de Ley – PASI 2023, dos auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad: ASG-01-2023 para el nivel nacional y ASG-02-2023 para el nivel regional.





## INFORME AUDITORIAS INTERNAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DIRECCIONES REGIONALES

El Sistema de Calidad de Prosperidad social tiene como alcance los diecisiete (17) procesos identificados en su Sistema de Gestión el cual cubre las sedes del nivel nacional y el nivel regional, que esta última la comprenden treinta y cinco (35) sedes que se encuentran en el territorio nacional.

En el primer Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I programado para la vigencia 2023 se aprobó el ajuste a las fechas de auditoría de la siguiente forma:

IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	TEMAS O ASUNTOS A AUDITAR	DESDE	HASTA
ASG-01-2023	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, internos y de los usuarios aplicables, con el fin de mantener y continuar con la mejora continua	15 de septiembre 2023	30 noviembre 2023
ASG-02-2023	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, internos y de los usuarios aplicables, con el fin de mantener y continuar con la mejora continua. DIRECCIONES REGIONALES	15 de septiembre 2023	30 noviembre 2023

Para el desarrollo de las auditorias se tenía contemplado un grupo auditor de 29 servidores públicos y contratistas, de las diferentes áreas que intervienen en los procesos de la algunas de las Direcciones Regionales, las cuales previamente, algunas realizaron curso al inicio de la vigencia y otras personas que ya contaban con los certificados respectivos. Al final de ese número solamente participaron 20 auditores. Los demás auditores se retiraron del ejercicio, algunos aduciendo cargas de trabajo y otros por que se retiraron de la Entidad.

Las auditorias del nivel regional se desarrollaron durante la programación señalada, iniciando su preparación en el mes de septiembre y se desarrollaron en su totalidad en el mes de noviembre de la presente vigencia, se desarrollaron remotamente por la aplicación TEAMS y se realizaron 11 auditorías presenciales, en las direcciones regionales de:

- Dirección Regional Caldas
- Dirección Regional Chocó
- Dirección Regional Nariño
- Dirección Regional Antioquia
- Dirección Regional Huila
- Dirección Regional Cauca
- Dirección Regional Meta
- Dirección Regional Valle
- Dirección Regional Risaralda





# Prosperidad Social

- Dirección Regional Atlántico
- Dirección Regional Bogotá

Las auditorías al nivel central se desarrollaron entre el mes de noviembre y diciembre, debido a reprogramaciones solicitadas por los responsables de proceso, actividades institucionales que se cruzaron en la programación y la dificultad de participación de auditores.

La programación y resultados se cargaron en el aplicativo KAWAK, modulo “Auditorias e inspecciones”, así como las No Conformidades resultado de las auditorías en el aplicativo en el módulo destinado para tal fin “Mejoramiento Continuo”.

## AUDITORIAS INTERNAS DIRECCIONES REGIONALES

Como resultado de las auditorías internas a las 35 Direcciones Regionales se reportaron 16 No Conformidades directamente a ellas y 46 se reportaron para los procesos del nivel central. Estas últimas con el fin de que sean valoradas para su aceptación (si así corresponde) o se soporte el cumplimiento de los requisitos con el fin de aclarar su origen.

A continuación, se observan los resultados cuantitativos de las Direcciones Regionales:

#	DIRECCION REGIONALES	FORTALEZAS	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES
1	Amazonas	7	3	1
2	Antioquia	2	3	0
3	Arauca	3	0	0
4	Atlántico	4	2	0
5	Bogotá	1	1	1
6	Bolívar	3	0	0
7	Boyacá	4	3	0
8	Caldas	3	0	0
9	Caquetá	6	1	0
10	Casanare	2	4	1
11	Cauca	2	2	0
12	Cesar	5	2	0
13	Chocó	7	2	1
14	Córdoba	7	0	2
15	Cundinamarca	3	4	0
16	Guainía	5	6	0
17	Guaviare	3	1	1
18	Huila	5	6	0
19	La Guajira	1	1	1
20	Magdalena	7	0	0
21	Magdalena Medio	6	1	0



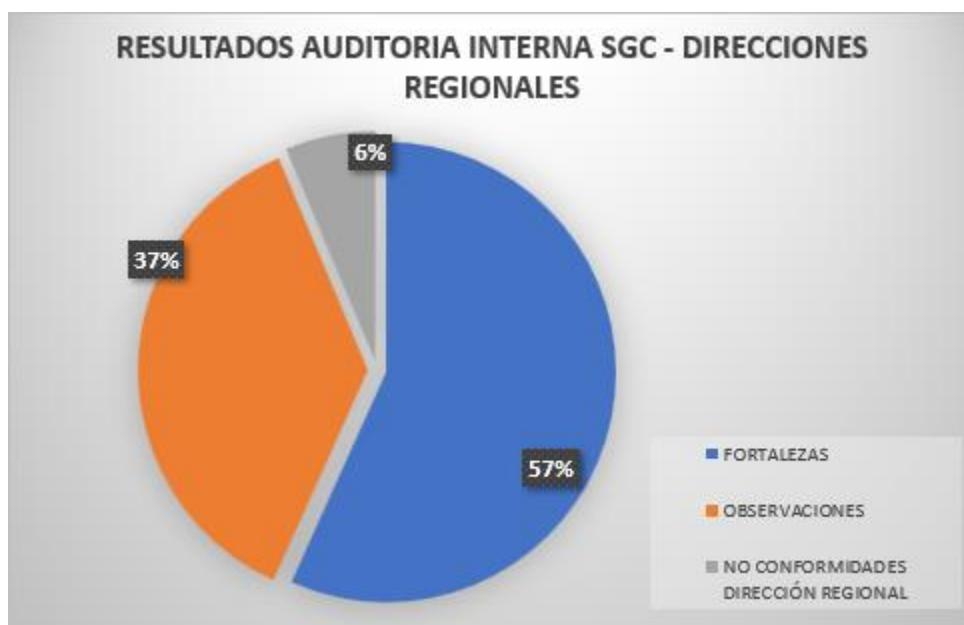


## Prosperidad Social

#	DIRECCION REGIONALES	FORTALEZAS	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES
22	Meta	3	7	0
23	Nariño	7	7	2
24	Norte de Santander	3	4	0
25	Putumayo	5	6	1
26	Quindío	2	4	0
27	Risaralda	5	2	1
28	San Andrés	4	0	2
29	Santander	4	2	0
30	Sucre	4	4	0
31	Tolima	5	3	0
32	Urabá	2	7	1
33	Valle del Cauca	6	2	1
34	Vaupés	5	1	0
35	Vichada	2	2	0
<b>TOTALES</b>		<b>143</b>	<b>93</b>	<b>16</b>

Estos resultados son tomados de las actas de cierre de cada Dirección Regional en donde se logró establecer las observaciones que fueron dirigidas tanto para nivel nacional como para nivel regional, 93 para el nivel regional y 96 para el nivel nacional.

Frente a los resultados obtenidos del ciclo de auditoría en las Direcciones Regionales podemos observar los siguientes resultados porcentualmente, observando que, aunque existen No conformidades y observaciones, las fortalezas frente al sistema de gestión de la calidad, representan un porcentaje mayor:





Las No conformidades identificadas en las auditoria adelantas a nivel regional, se concentran en el capítulo 7, Con el 50% de las no conformidades reportadas. No se evidenciaron No conformidades en el capítulo 6. Frente a los otros capítulos se puede observar las no conformidades reportadas en la gráfica siguiente:

Ítem	DIRECCIONES REGIONALES	NO CONFORMIDADES DIRECCIÓN REGIONAL
1	Amazonas	1
2	Bogotá	1
3	Casanare	1
4	Chocó	1
5	Córdoba	2
6	Guaviare	1
7	La Guajira	1
8	Nariño	2
9	Putumayo	1
10	Risaralda	1
11	San Andrés	2
12	Urabá	1
13	Valle del Cauca	1
<b>TOTALES</b>		<b>16</b>

### RESULTADOS 2023





## RESULTADOS 2022



Frente a los resultados obtenidos y según análisis comparativo frente a la vigencia anterior, se observa que hubo un aumento en 4 No conformidades (2022 se reportaron 12 No conformidades). Se evidencia que el capítulo con más debilidades es el capítulo 7, además de la identificación de No conformidades en los capítulos 8 y 10 que no se habían identificado anteriormente.

Las No Conformidades reportadas a las Direcciones Regionales se resaltan las del capítulo 7 Apoyo, y están dirigidas al control de la información documentada (7.5.3) en razón que se evidenciaron formatos desactualizados; en el capítulo 4 Contexto de la Organización se identificó falta de comprensión de la organización y de su contexto (4.1) y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2), para el capítulo 8 Operación que es el capítulo en donde se evidencia la gestión de las Direcciones Regionales, se identificaron debilidades frente a la Planificación y control operacional (8.1) y la comunicación con el cliente (8.2.1).

### No Conformidades Reportadas a Nivel Nacional

En relación con las no conformidades reportadas para los procesos a nivel central (46 No Conformidades), estas se refieren a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión y Administración Logística, Implementación de Políticas, Programas y Proyectos, Gestión de Talento Humano y Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos. Hubo un total de 96 observaciones reportadas a los procesos del nivel nacional que fueron identificadas en las Direcciones Regionales.





## Prosperidad Social



Se debe tener en cuenta muchas de las No conformidades reportadas a los procesos del nivel nacional se repiten dado que tienen el mismo origen y se podrán consolidar, dependiendo del análisis y valoración que realice cada proceso.



Estas no conformidades se centran principalmente en el capítulo 7 Apoyo, dado que se evidenciaron debilidades en la documentación de los procesos de Direccionamiento Estratégico y en los procesos misionales de diseño e implementación de políticas, programas y proyectos y en algunas direcciones regionales debilidades en la operación que se realiza en los programas sociales que se auditaron principalmente.

A su vez también se presentaron debilidades con la falta de provisión de talento humano en las direcciones regionales (Meta, Vichada, Putumayo, Urabá, Huila, Casanare y Antioquia) y también problemas de seguridad, infraestructura, elementos de computo, inmobiliario entre otros, aspectos que no se han solucionado y se reportaron igualmente en la vigencia anterior.



Certificate No. LAT-1004



Certificate No. LAT-1003



Basura Cero SGRC-CER87538





Se debe tener en cuenta que estas 46 no conformidades reportadas a los procesos del nivel nacional deben ser primero valoradas, analizadas y aprobadas por los líderes de los procesos respectivos para su aceptación. Están valorarán, así como las observaciones reportadas para definir su aceptación en las auditorías realizadas en el nivel nacional y las que no consideren pertinentes se deben argumentar e incluir soportes y evidencias.

## INFORME AUDITORIAS INTERNAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NIVEL NACIONAL

En los resultados de las auditorías internas realizadas a los 17 Procesos se reportaron 17 No Conformidades, como se puede observar en la siguiente tabla:

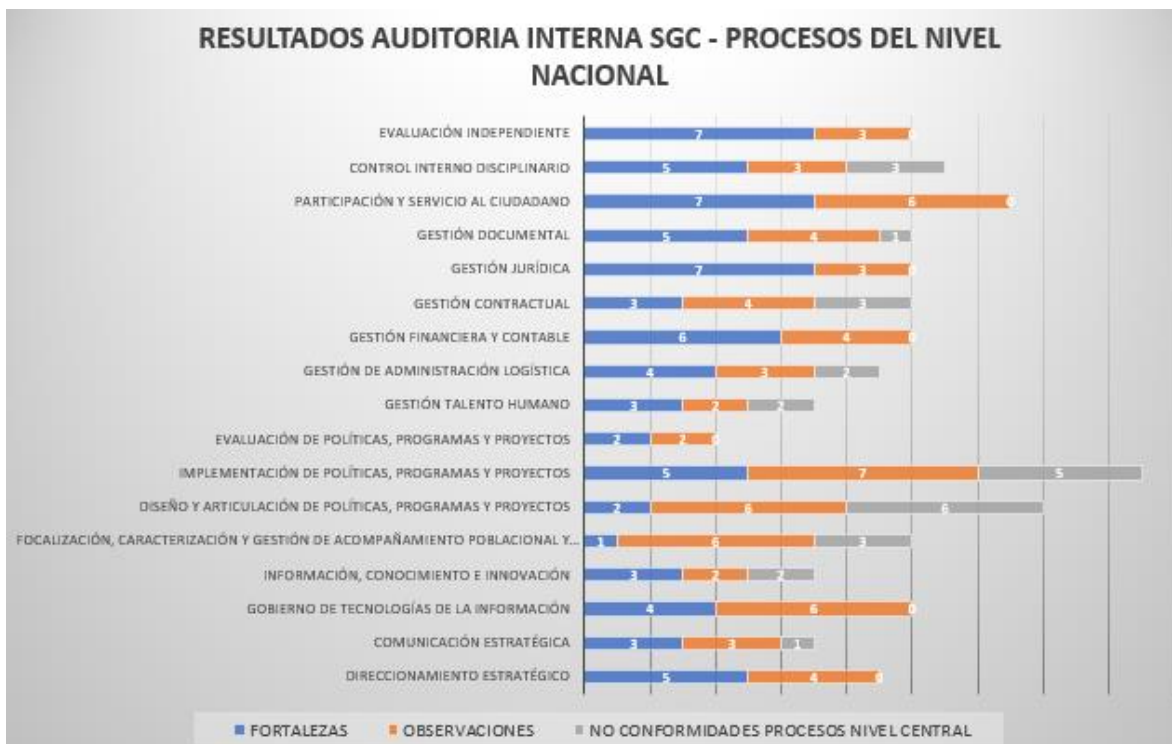
Ítem	DIRECCIONES REGIONALES	FORTALEZAS	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES
1	Direccionamiento Estratégico	5	4	0
2	Comunicación Estratégica	3	3	1
3	Gobierno de Tecnologías de la Información	4	6	0
4	Información, Conocimiento e Innovación	3	2	2
5	Focalización, Caracterización y Gestión de Acompañamiento Poblacional y Territorial	1	6	3
6	Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos	2	6	6
7	Implementación de políticas, programas y proyectos	5	7	5
8	Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos	2	2	0
9	Gestión Talento Humano	3	2	2
10	Gestión de Administración Logística	4	3	2
11	Gestión Financiera y Contable	6	4	0
12	Gestión Contractual	3	4	3
13	Gestión Jurídica	7	3	0
14	Gestión Documental	5	4	1
212 5	Participación y Servicio al Ciudadano	7	6	0





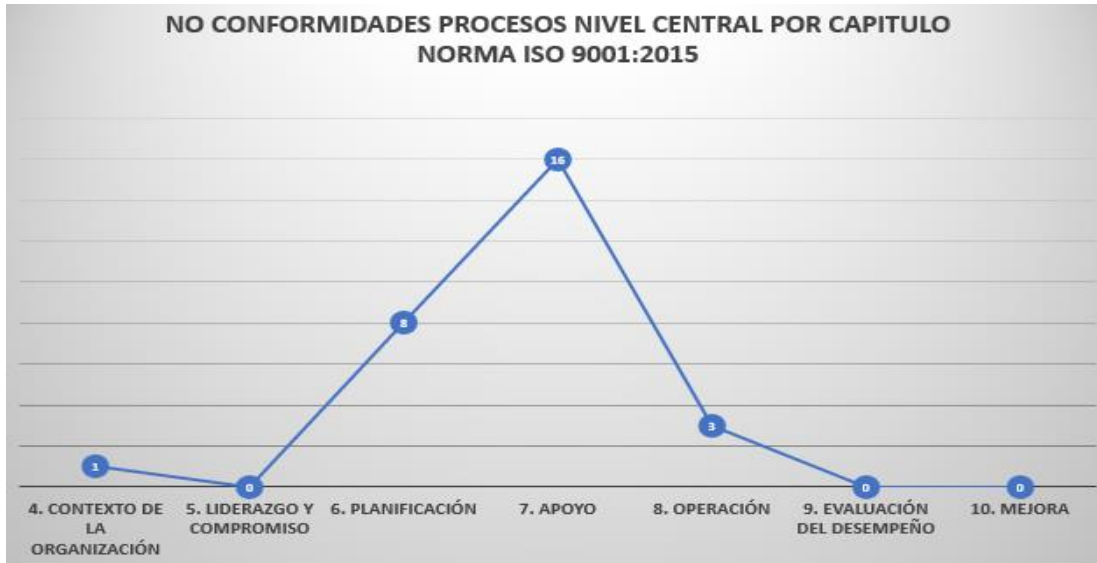
# Prosperidad Social

16	Control Interno Disciplinario	5	3	3
17	Evaluación Independiente	7	3	0
<b>TOTALES</b>		<b>72</b>	<b>68</b>	<b>28</b>



Se reportó un total de 72 fortalezas, 68 observaciones y 28 No conformidades en las auditorías realizadas a los 17 procesos del nivel central. Las No conformidades reportadas se concentran en los capítulos 7 Apoyo (16 no conformidades), Planificación capítulo 6 (8 no conformidades) y operación capítulo 8 (3 no conformidades), contexto de la organización capítulo 4 (1 no conformidad). No se evidenciaron No conformidades en los capítulos 5 Liderazgo, 9 Evaluación del Desempeño y 10 Mejora.





Estos resultados obtenidos demuestran los avances de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos, aun así, se deben fortalecer los requisitos en los que se han reportado no conformidades tanto en nivel central como regional. De igual manera, se deben tener en cuenta las observaciones que han surgido de estas auditorias, dado que son muy importantes para que el sistema logre su maduración.

Se puede observar que las no conformidades reportadas se concentran principalmente en los requisitos del control de la información documentada (Capítulo 7) y en el incumplimiento de requisitos internos del proceso (Capítulo 8), frente a la documentación y actividades de operación.





Las no conformidades por proceso se pueden observar en la gráfica anterior, en donde los procesos de Diseño y Articulación e Implementación de Políticas, Programas y Proyectos son los que más obtuvieron No conformidades, esto es debido a que es en estos procesos en donde se concentra la operatividad de los programas y la misionalidad de la entidad y el rigor en la documentación de los programas debe prevalecer. Le siguen los procesos de Gestión Contractual, Control Interno Disciplinario y Focalización, Caracterización y Gestión de Acompañamiento y Gestión Documental.

### CONCLUSION

El sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de Prosperidad Social se encuentra CONFORME, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a los requisitos legales, internos y de los usuarios, así mismo ha logrado mantenerse y orientarse hacia la mejora continua al interior de sus procesos.

Se debe tener en cuenta que existen incumplimientos de algunos requisitos de la norma ISO 9001:2015, pero con los planes de mejoramiento propuestos por cada uno de los procesos y las Direcciones Regionales se mejoraran estas inconsistencias identificadas en este ciclo de auditoría. Así mismo se deben tener en cuenta las observaciones resultantes tanto en el nivel central como en el regional con el fin de mejorar los seguimientos y controles en la operatividad de cada proceso en el nivel nacional y direcciones regionales.

De lo anterior se evidencian las siguientes oportunidades de mejora:

- En cumplimiento con el plan de auditorías, se adelantaron todas las auditorías programadas en las 35 Direcciones Regionales. Es importante destacar que, de estas auditorías, once (11) fueron realizadas de manera presencial, representando un significativo logro y avance en nuestra búsqueda constante de mejora. La realización de auditorías presenciales proporciona una valiosa perspectiva y aprendizaje tanto para los auditados como para los auditores, garantiza el fortalecimiento de las direcciones regionales haciendo presencia en el territorio y, en consecuencia, fortaleciendo nuestro compromiso con el sistema.
- En el marco de la presente auditoría interna al sistema de gestión de calidad, se ha constatado que las no conformidades y observaciones, tanto a nivel regional como nacional, se concentran predominantemente en aspectos relacionados con la DOCUMENTACIÓN. Este patrón refleja una continuidad con los hallazgos identificados en la vigencia anterior, destacando la necesidad de una atención específica y acciones correctivas para fortalecer la gestión documental en todos los niveles de la organización.





- Las no conformidades identificadas en las direcciones regionales y que serán trasladadas a los procesos a nivel nacional, serán evaluadas y verificadas por los auditores responsables. Estos llevarán a cabo la valoración de evidencias y documentación de respaldo, determinando su impacto, como no conformidades, observaciones o la aclaración que no procede.

**ALEXANDER QUIROGA CARRILLO**  
**COORDINADOR GIT MEJORAMIENTO CONTINUO – OAP**

Proyectó: Eduardo Torres Lugo – Contratista GIT Mejoramiento Continuo – OAP  
Revisó: Alexander Quiroga Carrillo – Coordinador GIT Mejoramiento Continuo

