



INFORME CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DNP

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró:

Franz Manuel Pinzón Murillo, Auditor

Revisó: Ricardo Bogotá Camargo, Jefe OCI

Diciembre, 2023

CONTENIDO

1. PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

- 1.1 AUDITORIAS INTERNAS
- 1.2 OBJETIVO
- 1.3 ALCANCE

2. EJECUCION DE LA AUDITORIA INTERNA

- 2.1. RESULTADOS DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA INTERNA – 2021 - 2023
- 2.2. RESULTADOS DE HALLAZGOS Vs NUMERALES DE LA ISO 9001:2015
- 2.3. COMPARATIVO HALLAZGOS CON AUDITORIAS ANTERIORES 2021 – 2023

3. ESTADO DE AVANCE DE LAS APCM

4. CONCLUSIONES GENERALES

- 4.1. CONCLUSION EN CUANTO A LA CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- 4.2. CONCLUSION EN CUANTO A LA ADECUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- 4.3. CONCLUSION EN CUANTO A LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

5. RECOMENDACIONES

1. PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

1.1 AUDITORIA INTERNAS

Para el ciclo de auditorías correspondiente a las vigencias 2021 a 2023, la Oficina de Control Interno – OCI, de acuerdo con su Plan Anual de Auditorías, planificó y ejecutó un total de 85 auditorías internas, con un enfoque integral, el cual permitió verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.

Ciclo auditorías	2021	2022	2023	Total
Auditorías Internas	27	29	29	85

1.2 OBJETIVO

Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad del DNP, en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia, a través de los resultados generados por las auditorías internas y la efectividad de las APCM formuladas, como un elemento e insumo para la Revisión por la Dirección.

1.3 ALCANCE

El informe comprende los resultados de las auditorías internas, evaluaciones y seguimientos realizados durante las vigencias 2021, 2022 y 2023.

2. EJECUCION DE LA AUDITORIA INTERNA

2.1. RESULTADOS DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA INTERNA – 2021 a 2023

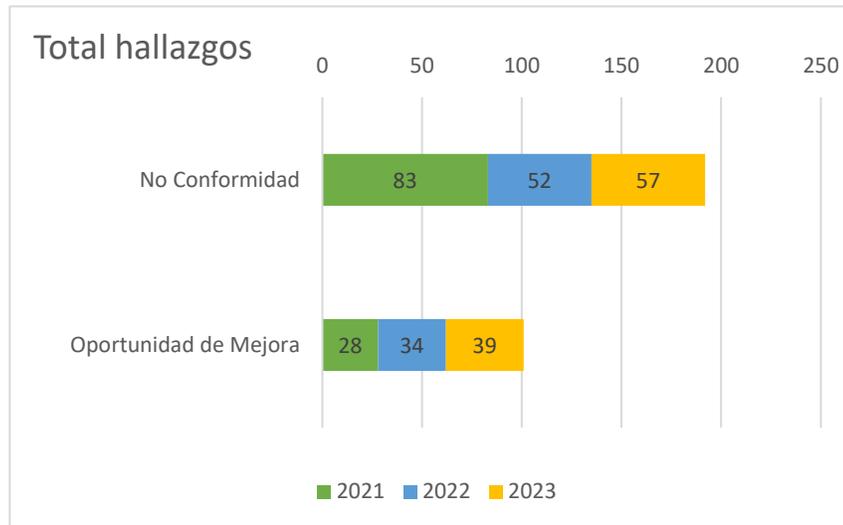
Como resultado de las auditorías realizadas durante el ciclo 2021 a 2023 al Sistema Integrado de Gestión del Departamento Nacional de Planeación DNP, se presenta a continuación el resultado de los hallazgos según su tipo (No conformidad u Oportunidad de mejora), así:

TIPO DE HALLAZGO	2021	2022	2023	TOTAL
No Conformidad	83	52	57	192
Oportunidad de Mejora	28	34	39	101
Total	111	86	96	293*

TIPO DE HALLAZGO	2021	2022	2023	TOTAL
No Conformidad	75%	60%	59%	66%
Oportunidad de Mejora	25%	40%	41%	34%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Matriz Consolidada de Hallazgos,

*Es de aclarar que los 293 hallazgos aquí mencionados corresponden al total de los hallazgos identificados frente a los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo, Seguridad de la información.



Fuente: Matriz Consolidada de Hallazgos

Se observa que durante el periodo 2021 a 2023 se identificó un total de 293 hallazgos, que corresponden a:

- 192 no conformidades, que representan el 66%
- 101 oportunidades de mejora que representan el 34%.

Al comparar las vigencias 2021 y 2023, las no conformidades disminuyeron en 31%, al pasar de 83 a 57 hallazgos, respecto a las oportunidades de mejora aumentó en 39% al pasar de 28 a 39 hallazgos.

TIPO DE HALLAZGO	2021	2022	2023	TOTAL	VARIACIÓN
No Conformidad	83	52	57	192	-31%
Oportunidad de Mejora	28	34	39	101	39%
Total	111	86	96	293	-14%

Al revisar la fuente de los hallazgos para el período 2021 a 2023, se identificó que de los 293, 276 se originaron por auditorías internas, 8 por seguimientos, 8 por evaluaciones y 1 por auditoría interna de revisión de la efectividad AIRE.

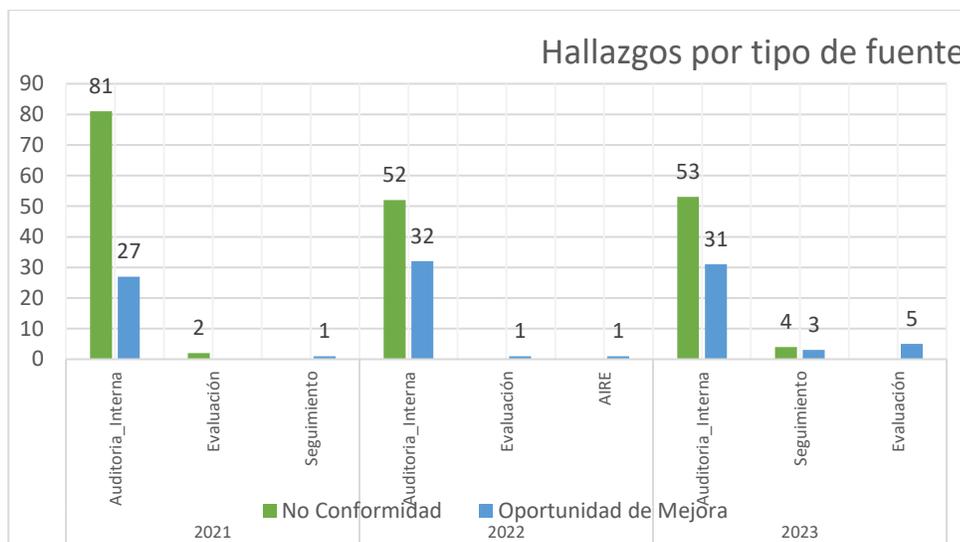
Fuente	No Conformidad	Oportunidad de Mejora	Total general	%
Auditoría Interna	186	90	276	94,2%
Seguimiento	4	4	8	2,7%
Evaluación	2	6	8	2,7%
AIRE		1	1	0,3%
Total general	192	101	293	100%

Fuente: Matriz consolidada de hallazgos



A continuación se muestra la fuente de los hallazgos por cada una de las vigencias del ciclo de auditoría:

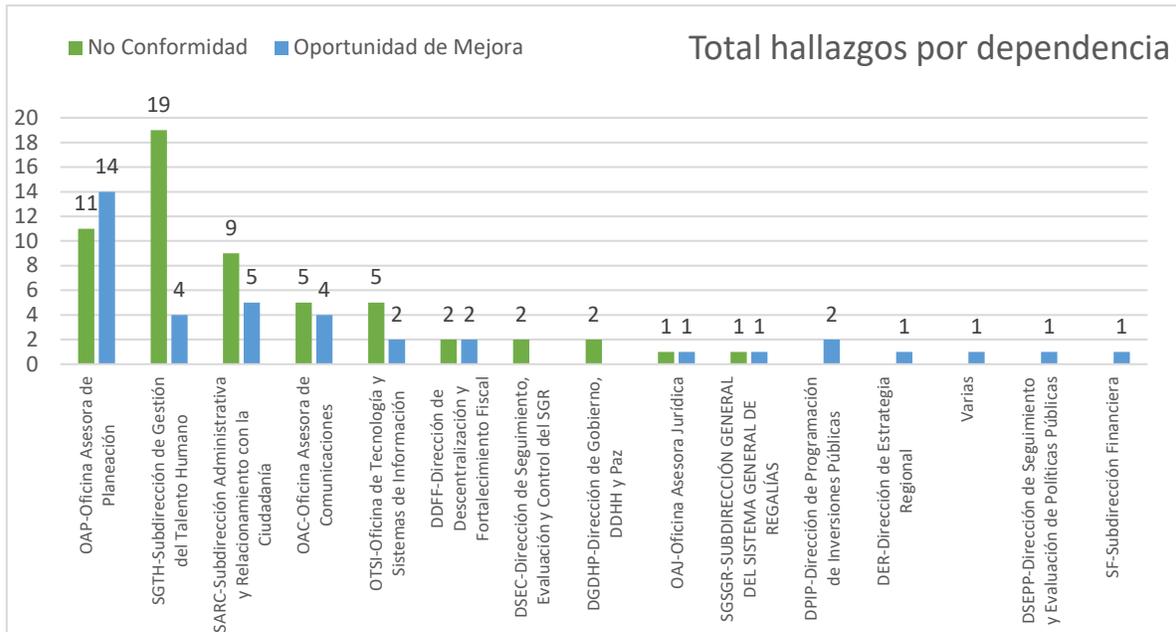
Fuente	No Conformidad	Oportunidad de Mejora	Total general
2021	83	28	111
Auditoría Interna	81	27	108
Evaluación	2		2
Seguimiento		1	1
2022	52	34	86
Auditoría Interna	52	32	84
Evaluación		1	1
AIRE		1	1
2023	57	39	96
Auditoría Interna	53	31	84
Seguimiento	4	3	7
Evaluación		5	5
Total general	192	101	293



Fuente: Matriz Consolidada Hallazgos

Se presenta a continuación las dependencias responsables de la gestión de cada uno de los 96 hallazgos identificados para la vigencia 2023:

Dependencia	No Conformidad	Oportunidad de Mejora	Total general	%
Auditoría Interna	53	31	84	
OAP-Oficina Asesora de Planeación	11	14	25	26%
SGTH-Subdirección de Gestión del Talento Humano	18	3	21	22%
SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	8	4	12	13%
OAC-Oficina Asesora de Comunicaciones	5	4	9	9%
OTSI-Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	5	1	6	6%
DDFF-Dirección de Descentralización y Fortalecimiento Fiscal	2	2	4	4%
DPIP-Dirección de Programación de Inversiones Públicas		2	2	2%
DSEC-Dirección de Seguimiento, Evaluación y Control del SGR	2		2	2%
DGDHP-Dirección de Gobierno, DDHH y Paz	2		2	2%
DSEPP-Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas		1	1	1%
Seguimiento	4	3	7	
SGSGR-SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS	1	1	2	2%
SGTH-Subdirección de Gestión del Talento Humano	1	1	2	2%
OAJ-Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	2%
SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	1		1	1%
Evaluación		5	5	
Varias		1	1	1%
OTSI-Oficina de Tecnología y Sistemas de Información		1	1	1%
DER-Dirección de Estrategia Regional		1	1	1%
SARC-Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía		1	1	1%
SF-Subdirección Financiera		1	1	1%
Total general	57	39	96	100%



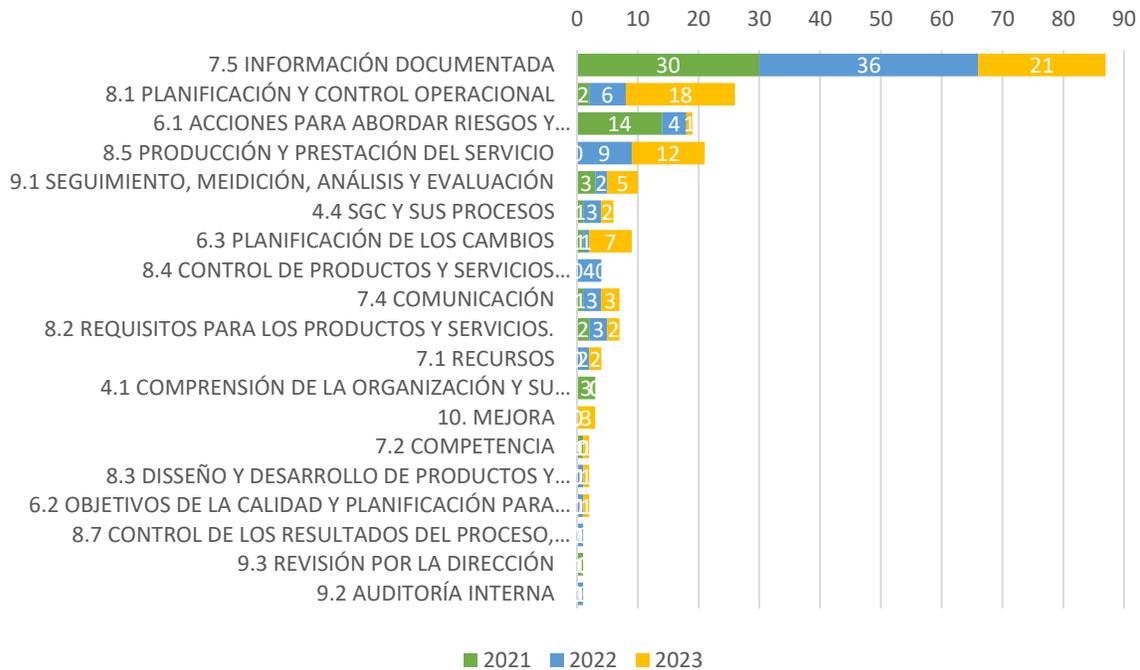
De la gráfica anterior, se observa que para la vigencia 2023 las dependencias con el mayor mejoramiento continuo son: la OAP con un total de 25 que representan el 26% del total, seguido de la SGTH con un total de 23 hallazgos que representan el 24%, luego la SARC, con 14 hallazgos que representan el 15% y la OAC con 9 hallazgos que representan el 9%. En estas dependencias se concentra el 74% de los hallazgos para la vigencia 2023.

RESULTADOS DE HALLAZGOS Vs NUMERALES DE LA ISO 9001:2015

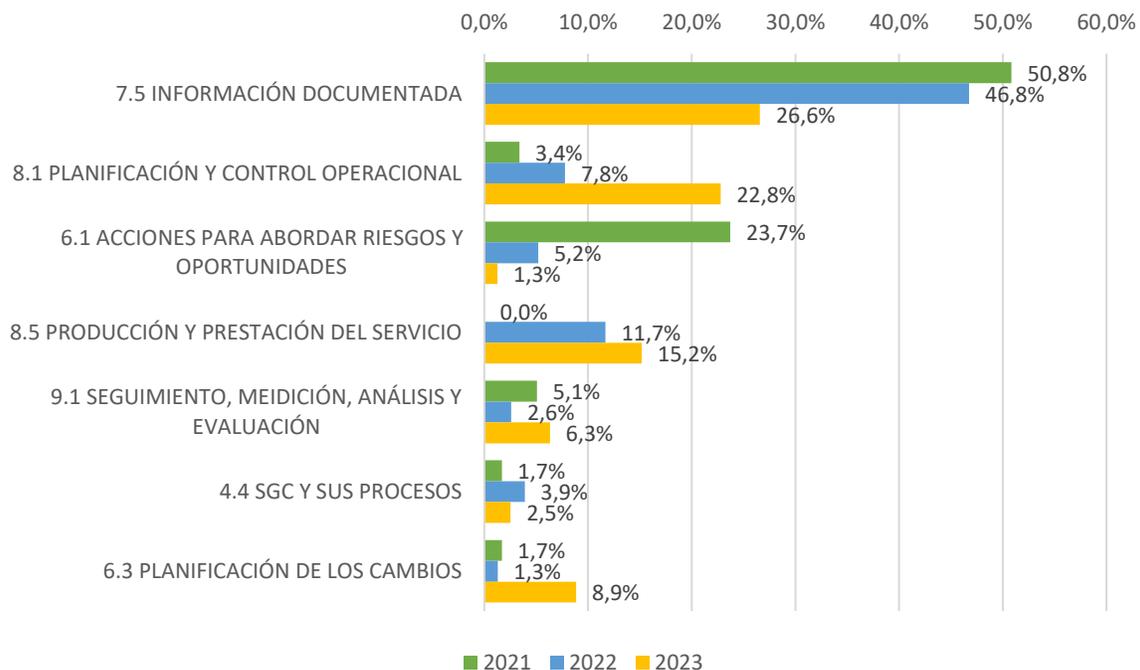
La distribución de los hallazgos identificados en auditorías, seguimientos y evaluaciones con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, reportados durante el ciclo de auditorías 2021 a 2023 presentaron los siguientes resultados:

Numeral NTC ISO 9001:2015	2021				2022				2023				Total general	%
	No Conformidad	Oportunidad de mejora	Total general	%	No Conformidad	Oportunidad de mejora	Total general	%	No Conformidad	Oportunidad de mejora	Total general	%		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	22	8	30	50,8%	18	18	36	46,8%	10	11	21	26,6%	87	40,5%
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	2	0	2	3,4%	4	2	6	7,8%	13	5	18	22,8%	26	12,1%
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	11	3	14	23,7%	2	2	4	5,2%	1	0	1	1,3%	19	8,8%
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0,0%	9	0	9	11,7%	9	3	12	15,2%	21	9,8%
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0	3	3	5,1%	1	1	2	2,6%	2	3	5	6,3%	10	4,7%
4.4 SGC Y SUS PROCESOS	1	0	1	1,7%	1	2	3	3,9%	0	2	2	2,5%	6	2,8%
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	1	0	1	1,7%	0	1	1	1,3%	3	4	7	8,9%	9	4,2%
8.4 CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	0	0	0	0,0%	4	0	4	5,2%	0	0	0	0,0%	4	1,9%
7.4 COMUNICACIÓN	1	0	1	1,7%	1	2	3	3,9%	1	2	3	3,8%	7	3,3%
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	1	2	3,4%	2	1	3	3,9%	1	1	2	2,5%	7	3,3%
7.1 RECURSOS	0	0	0	0,0%	1	1	2	2,6%	2	0	2	2,5%	4	1,9%
4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	1	2	3	5,1%	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	3	1,4%
10. MEJORA	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	1	2	3	3,8%	3	1,4%
7.2 COMPETENCIA	1	0	1	1,7%	0	0	0	0,0%	0	1	1	1,3%	2	0,9%
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	0	0	0,0%	0	1	1	1,3%	1	0	1	1,3%	2	0,9%
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS (TÍTULO)	0	0	0	0,0%	1	0	1	1,3%	0	1	1	1,3%	2	0,9%
8.7 CONTROL DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO, PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME	0	0	0	0,0%	0	1	1	1,3%	0	0	0	0,0%	1	0,5%
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	0	1	1,7%	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	1	0,5%
9.2 AUDITORÍA INTERNA	0	0	0	0,0%	0	1	1	1,3%	0	0	0	0,0%	1	0,5%
Total general	42	17	59	100%	44	33	77	100%	44	35	79	100%	215	100%

Comparativo hallazgos vs numerales NTC ISO 9001:2015



Comparativo requisitos 2021/2022/2023



Fuente: Papel de trabajo

Se observó que de los 293 hallazgos identificados, 215, (130 No conformidades y 85 Oportunidades de mejora), es decir, el 73% que equivale a (59 para 2021, 77 para 2022 y 79 para 2023), se encuentran relacionados con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los 215 hallazgos están relacionados con 19 requisitos de la norma de los cuales se concluye lo siguiente:

- El requisito *7.5 Información documentada*, representa el mayor porcentaje de hallazgos identificados un total de 87: 50 No conformidades y 37 Oportunidades de Mejora, lo cual corresponde al 40,5% del total de los hallazgos relacionados con la norma. En el ciclo de auditoría para las vigencias 2021 a 2023 se presentaron 30, 36 y 21 hallazgos respectivamente, lo cual corresponde a una participación del 50%, 46% y 26 respectivamente frente al total de hallazgos de cada vigencia. Lo anterior evidencia una disminución del 30% en la concentración de hallazgos en este requisito.
- Para el requisito *8.1 Planificación y control operacional*, se identificaron un total de 26 hallazgos: 19 No conformidades y 7 Oportunidades de Mejora, lo cual corresponde al 12,1% del total de los hallazgos relacionados con la norma. En el ciclo de auditoría para las vigencias 2021 a 2023 se presentaron 2, 6 y 18 hallazgos respectivamente, lo cual corresponde a una participación del 3%, 7% y 22% respectivamente frente al total de hallazgos de cada vigencia. Lo anterior evidencia un incremento del 800% en la concentración de hallazgos en este requisito.
- Frente al requisito *6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades*, se identificaron un total de 19 hallazgos: 15 No conformidades y 5 Oportunidades de Mejora, lo cual corresponde al 8,8% del total de los hallazgos relacionados con la norma. En el ciclo de auditoría para las vigencias 2021 a 2023 se presentaron 14, 4 y 1 hallazgos respectivamente, lo cual corresponde a una participación del 23%, 5% y 1% respectivamente frente al total de hallazgos de cada vigencia. Lo anterior evidencia una disminución del 93% en la concentración de hallazgos en este requisito.
- De igual manera el requisito *8.5 Producción y prestación del servicio*, se identificaron un total de 21 hallazgos: 18 No conformidades y 3 Oportunidades de Mejora, lo cual corresponde al 9,8% del total de los hallazgos relacionados con la norma. En el ciclo de auditoría para las vigencias 2021 a 2023 se presentaron 0, 9 y 12 hallazgos respectivamente, lo cual corresponde a una participación del 0%, 11% y 15% respectivamente frente al total de hallazgos de cada vigencia. Lo anterior evidencia un incremento del 100% en la concentración de hallazgos en este requisito.

Se concluye que los cuatro anteriores requisitos, representan el 71,2% de los hallazgos relacionados con la norma ISO 9001:2015.

De otro lado, y teniendo en cuenta la ejecución del Plan Anual de Auditoría, cabe resaltar que la conformidad en los numerales no identificados en los hallazgos de las no conformidades y oportunidades de mejora está dada por las conclusiones “conformes” en cada una de las dimensiones de MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las cuales están alineadas con la estructura de la norma ISO 9001:2015. Así mismo, para la verificación de la conformidad se llevó a cabo el seguimiento en el “Cuadro de Control Procesos Vs Numerales ISO 9001:2015” y el “Anexo 4. Despliegue del Modelo de operación por procesos”.

2.2. COMPARATIVO HALLAZGOS CON AUDITORIAS ANTERIORES 2021 – 2023

A continuación, se presenta la variación entre los años 2021 a 2023, donde se refleja que disminuyeron en un 13% desde el inicio del ciclo a auditoría en 2021 hasta 2023:

TIPO DE HALLAZGO	2021	2022	2023	TOTAL	VARIACIÓN
No Conformidad	83	52	57	192	-31%
Oportunidad de Mejora	28	34	39	101	39%
Total	111	86	96	293	-14%

Fuente: Matriz Consolidada de hallazgos

- Se observa una disminución de 31% en los hallazgos de no conformidad para el año 2023 en comparación con el año 2021.
- En relación con las oportunidades de mejora se observa un incremento de 39%, para el año 2023 en comparación con el año 2021.
- Se identifica la variación de los hallazgos por una maduración en la implementación del Modelo de Operación por Procesos, donde se identifican un total de 13 procesos, distribuidos en 4 niveles así, estratégicos (1), Misionales (4), Apoyo (7) y Evaluación (1). Con el fin de fortalecer la aplicación de controles, así como la implementación del modelo de operación por procesos, se llevó a cabo dentro del ciclo de auditoría 2021 a 2023 auditoría al Proceso *Planeación y Gestión Orientada a Resultados*, con los siguientes resultados:

Ciclo auditorías	2021	2022	2023*	Total
Planeación y Gestión Orientada a Resultados	45	16	29	90
Criterios ISO 9001:2025	5	10	8	23

Fuente: Matriz consolidada de hallazgos

- Se presentaron un total de 90 hallazgos durante el ciclo de auditorías, los cuales estuvieron relacionados con 23 requisitos de la norma ISO 9001:2015

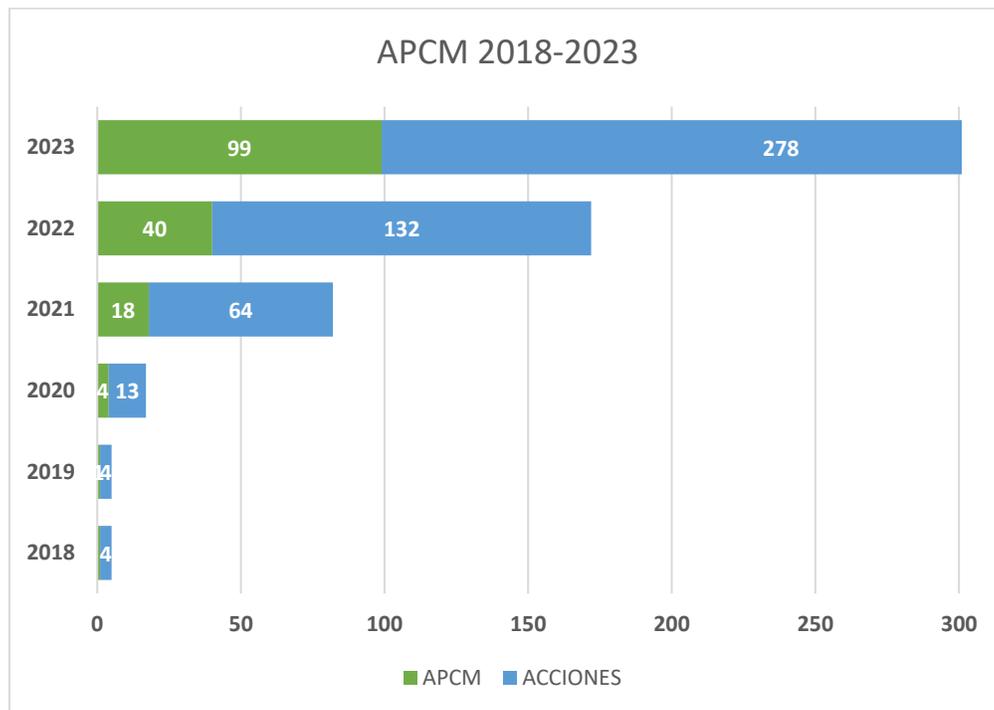
Lo anterior evidencia que para el año 2022 se presentó fortalecimiento frente al proceso evidenciando mejora al pasar de 45 a 16 hallazgos; sin embargo, para la vigencia 2023 se presentó un incremento de 13 hallazgos al presentarse un total de 29, evidenciando aspectos en los cuales se deben continuar con el mejoramiento del proceso.

3. ESTADO DE AVANCE LAS APCM

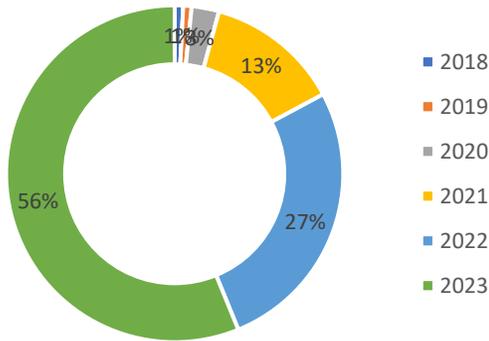
Se presenta el estado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora (APCM), desde el 2018 hasta el 30 de noviembre del 2023.

Año	APCM	ACCIONES
2018	1	4
2019	1	4
2020	4	13
2021	18	64
2022	40	132
2023	99	278
Total	163	495

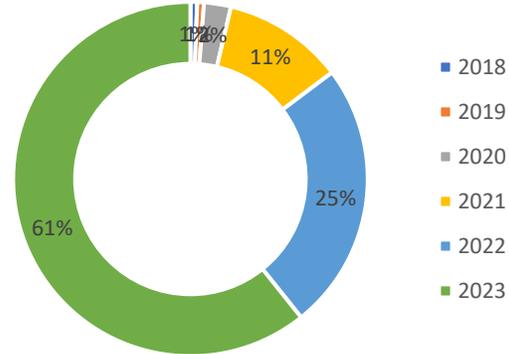
Fuente: Balance APCM Noviembre 2023.



Desglose Acciones 2018-2023



Desglose APCM 2018-2023



Comportamiento APCM corte a las vigencias 2022 y 2023



Vigencia Corte	%APCM	Cantidad APCM
2022	87%	150
2023	83%	139
Variación	-4%	-11

Al verificar el comportamiento de las acciones de los dos últimos años al corte para las vigencias 2022 y 2023, se observó que al corte de la vigencia 2022, el 87% (150) de las acciones estaban dentro de los dos últimos años, para el caso de la vigencia 2023, se encontró que el 83% (139) de las acciones estaban dentro de los dos últimos años, lo anterior se recomienda continuar con el seguimiento oportuno a los planes de mejoramiento por parte de cada uno de los responsables.

Estado	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general	%
Cumplida	4	3	11	47	109	99	273	55%
Debería Reprogramar				3	3	50	56	11%
Dentro del plazo		1	1	12	16	105	135	27%
Vencida			1	2	4	24	31	6%
Total general	4	4	13	64	132	278	495	

Fuente: Balance APCM Noviembre 2023.

Según los resultados, se concluye que de 163 APCM formuladas, con corte al 30 de noviembre del 2023, se suscribieron 495 acciones, de las cuales 273 se encuentran con estado “cumplida”, lo cual representa que el 55% de las acciones formuladas, se superaron de manera efectiva; de otro lado, se observó que 135 acciones el 27% se están ejecutando dentro del plazo establecido y se deben fortalecer los controles pues se observa riesgo de incumplimiento en 56 acciones el 11% que se encuentran en estado “Debería reprogramar” y 31 acciones el 6% se encuentran en estado vencido.

4. CONCLUSIONES GENERALES

De acuerdo con la información reportada para el Sistema Integral de Gestión – SIG del Departamento Nacional de Planeación DNP, se concluye que es eficaz, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Con relación a los resultados obtenidos sobre el Sistema Integrado de Gestión, bajo los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, el Departamento Nacional de Planeación DNP, tiene la capacidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales; no obstante, es indispensable que se continúe atendiendo los hallazgos de no conformidad y oportunidades de mejora identificados, así como las APCM formuladas, con el objetivo de cumplir de manera efectiva con las necesidades y expectativas de cada parte interesada del Departamento Nacional de Planeación.

Con base en la información de las auditorías, se concluye lo siguiente sobre el Sistema Integrado de Gestión – SIG en referencia del sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 del Departamento Nacional de Planeación DNP:

4.1 CONCLUSION EN CUANTO A LA CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- El Sistema Integrado de Gestión de Calidad es conveniente porque se encuentra alineado con la planificación estratégica, con las Políticas y objetivos de calidad y contribuye a la gestión por procesos, a la optimización del uso de recursos y al fortalecimiento de la capacidad administrativa del Departamento Nacional de Planeación, en el logro de la satisfacción de cada una de sus partes interesadas. Sin embargo, se deben fortalecer aquellos aspectos que se consideraron en los hallazgos de la auditoría del MOP durante el ciclo de auditoría 2021 a 2023 haciendo el seguimiento a las APCM formuladas.

4.1. CONCLUSION EN CUANTO A LA ADECUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- El Sistema Integrado de Gestión es adecuado para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los requisitos normativos y reglamentarios establecidos, de igual manera, el Sistema de gestión de calidad y sus procesos, se implementan, se mantienen y se mejoran continuamente para el logro de sus resultados previstos y se determina que es capaz de satisfacer los requisitos de cada parte interesada

4.2. CONCLUSION EN CUANTO A LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- El Sistema Integrado de Gestión asegura la mejora hacia el desempeño de los procesos atendiendo las no conformidades y oportunidades de mejora evidenciadas para fortalecer el desempeño de los procesos en cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción de las partes interesadas. Sin embargo, se deben fortalecer el seguimiento y monitoreo por parte de los responsables, a las acciones que se consideraron en los hallazgos del ciclo de auditoría 2021 a 2023 en la auditoría del MOP, lo cual fortalecerá la medición del desempeño de los procesos considerando los indicadores de eficiencia y efectividad.

5. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo las acciones sobre el control de la información documentada de cada uno de los procesos, que permita mantener información idónea para su uso, donde y cuando se necesite; estos controles se deben enfocar en controles efectivos de actualización, eliminación de duplicidad de documentos, divulgación de los documentos, racionalización de tramites, actualización e implementación de las TRD, organización de los documentos en el disco S, gestión y seguridad de los documentos en los archivos físicos y en la plataforma ORFEO.
- Continuar fortaleciendo los controles en cuanto a la planificación y el control operacional pues para la vigencia 2023 los hallazgos referidos con este requisito representaron el 22,8 %, si bien es cierto que la entidad ha planificado e implementado los procesos necesarios para la prestación de productos y servicios, también es cierto que en el desarrollo de las auditorías se evidenciaron debilidades en cuanto al diseño de control al no contemplar todos los requisitos legales asociados y al observar que la caracterización de algunos procedimientos no correspondía con la ejecución de las unidades auditables revisadas.
- Seguir fortaleciendo los controles que aseguren la producción y prestación del servicio, pues se observó que los hallazgos asociados con este requisito para la vigencia 2023 representó el 15,2%, se evidenciaron debilidades en la aplicación de los criterios para el control de algunos procedimientos auditados.
- Continuar fortaleciendo el seguimiento por parte de la primera y segunda línea de defensa, para el cierre de las acciones identificadas como resultado de los hallazgos de no conformidad y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas para que logren tener un cierre efectivo.
- Adoptar las medidas preventivas y de mejora con el fin de asegurar la medición de la gestión de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, considerando no solo los indicadores de resultado, sino también aquellos para medir desempeño conforme a lo definido en la Política de Planeación institucional de MIPG.