

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE AUDITORÍA	
	Fecha: 30-07-2026	Página: 1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Auditor(es)	Luz Andrea Peña Sánchez (LAPS) Yesid Hernando Marín Corba (YHMC)
Proceso o área a auditar	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
Código PAA / Dependencia	PAA: No. 35/2026: Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía (Sistema de Gestión de la Calidad). Dependencia: Oficina de Servicio al Ciudadano.
Objetivo General	Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, requisitos legales y reglamentarios aplicables incluyendo la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.
Alcance	La auditoría aplica al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y comprende la prestación de servicios en los niveles central y local para el año 2026. Los requisitos de la norma ISO 9001 2015 que serán sujeto de auditoría son los numerales: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta las inaplicabilidades declaradas para el sistema de Gestión de Calidad auditado.
II. RESULTADOS	
La evaluación al sistema de gestión de calidad se aplicó bajo una muestra no estadística a 4 Direcciones Locales de Educación de las 10 que tenían programada la prestación de Atención al Usuario; estas fueron las Direcciones de Puente Aranda, Santa Fe y Candelaria, Kennedy y Rafael Uribe Uribe. De igual manera, se aplicó la auditoría en el nivel Central de la entidad al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano. La auditoría no incluyó la revisión de los numerales 7.1.5.2 y 8.3 de la norma técnica ISO 9001:2015, los cuales son declarados inaplicables para el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema. En desarrollo de la auditoría al sistema de gestión de calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, se revisaron los numerales: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 relacionados en el alcance de la presente evaluación, identificando los siguientes resultados:	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE AUDITORÍA	
	Fecha: 30-07-2026	Página: 2 de 4

1. Conformidades.

- 1.1. La líder del sistema de gestión de calidad demostró compromiso permanente en la identificación, actualización y control permanente del contexto de sistema, el monitoreo de riesgos y el fortalecimiento de las competencias y la toma de conciencia de los funcionarios y contratistas que hacen parte del proceso, en cumplimiento de los numerales 4, 5, 6 y 7 de la ISO 9001: 2015.
- 1.2. El proceso cuenta con un esquema de formación permanente enfocado en garantizar las competencias y habilidades de las personas que hacen parte del sistema de calidad, lo que reduce significativamente el margen de error en la prestación del servicio al ciudadano, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 7.2 de la norma ISO 9001:2015
- 1.3. Se evidenció el uso y monitoreo permanente de indicadores asociados a la calidad y control de la prestación del servicio por parte del sistema, conforme a lo definido en el numeral 8.5 Producción y Provisión del servicio y 9 Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015.
- 1.4. El proceso Servicio Integral a la Ciudadanía identifica de manera clara las partes interesadas y sus requisitos, a través de la caracterización de los usuarios y niveles de atención definidos para la prestación del servicio, cumpliendo lo establecido en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la norma ISO 9001:2015
- 1.5. La auditoría evidenció la implementación de acciones orientadas a la mejora continua del proceso, mediante el análisis de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento a las acciones definidas para fortalecer el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento del numeral 10 de la Norma ISO 9001:2015.

2. Oportunidades de Mejora:

- 2.1. En la consulta realizada al repositorio de Actas de Revisión por la Dirección de los años 2025 y 2026, ubicado en el sitio Web de la entidad, se observó que se incluyen actas del equipo técnico de la política de racionalización de trámites servicio ciudadano, las cuales no incluyen las entradas de la revisión por la dirección establecidas en el numeral 9.3.2 de la ISO 9001:2015; las cuales no corresponden con el contenido de las actas de revisión por la dirección

En consecuencia, se recomienda mantener en el repositorio solo las actas de revisión establecidas en el numeral 9.3 de la ISO 9001:2015.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE AUDITORÍA	
	Fecha: 30-07-2026	Página: 3 de 4

- 2.2. En visita realizada a la Dirección Local de Educación de Santafé y Candelaria se observó que la profesional de servicio al ciudadano, al consultar la base de datos de conocimiento ubicada en la intrased de la entidad no pudo acceder a este documento, lo cual afecta la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad establecido en literal e). numeral 5.1.2 de la norma ISO 9001:2015.

Se recomienda revisar y tramitar los accesos a la base de datos de conocimiento con el fin de asegurar la consulta y atender las dudas o inquietudes en la prestación del servicio de manera oportuna y con calidad.

3. No conformidad:

- 3.1. Al revisar los roles y responsabilidades desarrollados por los agentes de servicio ubicados en la ventanillas de servicio al ciudadano de las Direcciones Locales de Educación visitadas, se observó que entre sus roles se encuentra la asignación de cupos escolares, incorporando funciones que no están determinadas en el Decreto 650 de 2025 artículo 43 numeral 7 que establece como función “Acompañar y asesorar a las Direcciones Locales de Educación en la prestación del servicio al ciudadano, para dar la información que sea requerida, relacionada con la prestación del servicio público educativo en el Distrito Capital.”, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1. Planificación y Control Operacional de la norma ISO 9001:2015. (*Subrayado fuera de texto*)

4. CONCLUSIÓN

De acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 (numerales 4,5,6,7,8,9 y 10), y en los requisitos internos aplicables se estableció la conformidad general del sistema de gestión de calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.

5. RECOMENDACIÓN

Revisar el mapa de riesgos asociado al sistema de gestión de calidad, considerando otros riesgos relacionados con la prestación del servicio y el nivel estratégico del proceso que incluyan cambios posibles del entorno, requisitos normativos (accesibilidad), competencia de las personas e infraestructura física y tecnológica.

Considerar la no conformidad y las oportunidades de mejora documentadas en el presente informe con el fin de garantizar la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE AUDITORÍA	
	Fecha: 30-07-2026	Página: 4 de 4

6. FIRMAS

Informe elaborado por:



Yesid Hernando Marín Corba
Profesional Especializado – Oficina de Control Interno



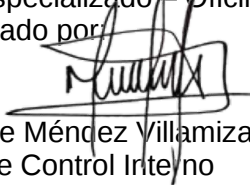
Luz Andrea Peña Sánchez
Profesional Universitario – Oficina de Control Interno

Informe revisado por:



Fernando Jenaro Delgado Acevedo
Profesional Especializado – Oficina de Control Interno

Informe aprobado por:



Marlon Enrique Méndez Villamizar
Jefe Oficina de Control Interno