

|                                                                                                                                              |                                                          |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <br>INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES | INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES |                                      |
|                                                                                                                                              | INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG                     | Código del formato: DG-E-P-027-F-005 |
|                                                                                                                                              |                                                          | Versión: 01                          |
|                                                                                                                                              |                                                          | Página 1 de 5                        |

|                            |                       |                               |                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ID de la Auditoría:</b> | <b>AI-SIG-06-2024</b> | <b>Fecha de la Auditoría:</b> | <b>Planeación</b><br>2024-09-02 al 2024-09-13<br><b>Ejecución</b><br>2024-09-16 al 2024-09-18<br><b>Informe</b><br>2024-09-19 al 2024-09-25 |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proceso auditado</b>              | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
| <b>Unidad(es) organizacional(es)</b> | Oficina de Planeación<br>Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano<br>Regionales de laboratorios y Organismos de Inspección (solicitud de información)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo de la auditoría</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la capacidad del proceso para cumplir los requisitos aplicables de las normas del Sistema Integrado de Gestión NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013, NTC ISO-IEC 17025:2017, NTC ISO-IEC 17020:2012 y Decreto 1072 de 2015.</li> <li>Determinar la eficacia del proceso para asegurar el cumplimiento de su objetivo y aporte a los objetivos estratégicos del INMLCF</li> </ul> |                                                                                                                                                        |
| <b>Alcance de la auditoría</b>       | La auditoría aplica para el proceso de Racionamiento con la Ciudadanía, durante el periodocomprendido entre el 01 de enero 2023 y la fecha de la presente auditoría, de acuerdo conlos requisitos aplicables al proceso según las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013, NTC ISO-IEC 17025:2017, NTC ISO-IEC 17020:2012 y Decreto 1072 de 2015.                                                                              |                                                                                                                                                        |
| <b>Criterios de la auditoría</b>     | <b>1. CRITERIOS INTEGRADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |
|                                      | <b>NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Decreto 1072 de 2015</b>                                                                                                                            |
|                                      | 4. Contexto de la organización<br>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>7.3 Toma de conciencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.2.4.6.4 SG-SST<br>2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos<br>2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores |
|                                      | 7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>10.2 No conformidad y acción correctiva<br>10.3 Mejora continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2.2.4.6.14 Comunicación<br>2.2.4.6.12. Documentación<br>2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas<br>2.2.4.6.34 Mejora continua                   |
|                                      | <b>NTC ISO 9001:2015</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>NTC ISO-IEC 17025:2017</b>                                                                                                                          |
|                                      | 8.2.1 literal c / Comunicación con el cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7.9 Quejas<br>8.6.2 Mejora/ retroalimentación                                                                                                          |
|                                      | 10.1 Mejora/ Generalidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>NTC ISO-IEC 17020:2012</b><br>7.5 Quejas y Apelaciones<br>Proceso de quejas y apelaciones                                                           |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |

|                                                                                  |                                                                 |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES</b> |                                      |
|                                                                                  | <b>INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG</b>                     | Código del formato: DG-E-P-027-F-005 |
|                                                                                  |                                                                 | Versión: 01                          |
|                                                                                  |                                                                 | Página 2 de 5                        |

| <b>2. CRITERIOS ESPECÍFICOS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p><b>NTC ISO 9001:2015</b><br/> 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos<br/> 5.1.2 Enfoque al cliente<br/> 7.1 Recursos<br/> 8.2.1. Comunicación con el cliente<br/> 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación; 9.1.2. Satisfacción del cliente; 9.1.3. Análisis y evaluación (e)<br/> 9.3 Revisión por la dirección; 9.3.1 Generalidades; 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p><b>NTC ISO 14001:2015</b><br/> 6.1.2. Aspectos ambientales; 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias</p> <p><b>NTC ISO/IEC 27001:2013</b><br/> 8.1 Planeación y control operacional</p> |

| <b>Equipo Auditor</b>              |                                                                           |                                                                           |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rol</b>                         | <b>Nombres y Apellidos</b>                                                | <b>Correo electrónico</b>                                                 |
| <b>Auditor líder</b>               | Martha Lucía Ayala Mora - MLA                                             | martha.ayala@medicinalegal.gov.co                                         |
| <b>Auditor(es) acompañante (s)</b> | Martha Eugenia Martínez Barbosa -MEM<br>Hugo Alfonso Pérez Carvajal - HAP | marthae.martinez@medicinalegal.gov.co<br>hugo.perez@medicinalegal.gov.co  |
| <b>Experto(s) técnico(s)</b>       | No aplica                                                                 | No aplica                                                                 |
| <b>Auditor(es) en formación</b>    | Sandra Maritza Díaz Alfonso<br>Andrés Felipe Bermúdez Rosero              | sandram.diaz@medicinalegal.gov.co<br>andres.bermudez@medicinalegal.gov.co |

| <b>1. Aspectos Favorables</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. Actitud receptiva de los servidores públicos y entrega oportuna de la información solicitada durante las diferentes etapas de la auditoría.<br>1.2. Acompañamiento constante y dispuesto de los servidores públicos para atender el ejercicio de la auditoría.<br>1.3. Comunicación eficaz de los servidores públicos que hacen parte del proceso.<br>1.4. Compromiso por parte de los servidores públicos del proceso auditado durante el desarrollo del ejercicio de auditoría.<br>1.5. Interés por parte del equipo que participó en la auditoría para comentar, reconocer y deseo de gestionar las mejoras identificadas.<br>1.6. Conocimiento técnico de los servidores públicos que soportan la operación del proceso auditado.<br>1.7. Los servidores públicos conocen los procesos internos y la relación que existe con los demás procesos.<br>1.8. Los servidores públicos del proceso están comprometidos con el cumplimiento de las normativas y regulaciones internas y externas, lo que contribuye a una operación más segura y eficiente.<br>1.9. Los servidores públicos del proceso brindan soluciones de manera práctica y rápida a los problemas detectados. |

|                                                                                  |                                                                 |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES</b> |                                      |
|                                                                                  | <b>INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG</b>                     | Código del formato: DG-E-P-027-F-005 |
|                                                                                  |                                                                 | Versión: 01                          |
|                                                                                  |                                                                 | Página 3 de 5                        |

| <b>2. No Conformidades</b> |                                               |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No.</b>                 | <b>Proceso</b>                                | <b>Requisito</b>                                                                                                                                                  | <b>Descripción de la No Conformidad</b>                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>P: planear</b>          |                                               |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.1.                       | Gestión de la Planeación Institucional        | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013<br>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto<br>Decreto 1072 de 2015<br>2.2.4.6.4 SG-SST | La organización no ha determinado las cuestiones externas e internas para el proceso Relacionamiento con la ciudadanía que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SIG. |
| 2.2.                       | Gestión de la Planeación Institucional        | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013<br>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas<br>Decreto 1072 de 2015<br>2.2.4.6.4 SG-SST   | La organización no ha determinado todas las partes interesadas pertinentes ni sus requisitos para el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.                                                                                                                  |
| 2.3.                       | Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía | NTC ISO 9001:2015<br>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos<br>4.4.1 literal a) y 4.4.2                                                              | La organización no ha determinado las salidas esperadas del proceso, tampoco mantiene ni conserva toda la información documentada para apoyar la operación del proceso y tener la confianza de que este se realice según lo planificado.                            |
| 2.4.                       | Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013<br>6.1.1 literal a) y 6.1.2 literal b)<br>Acciones para abordar riesgos y oportunidades             | El proceso de gestión del relacionamiento con la ciudadanía no determinó los riesgos necesarios para asegurar que el SIG pueda lograr los resultados previstos, no implementa las acciones identificadas para abordar riesgos, ni evalúa la eficacia de las mismas. |
| <b>H: hacer</b>            |                                               |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.5.                       | Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013<br>7.3 Toma de conciencia                                                                           | El proceso gestión de Relacionamiento con la ciudadanía no asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control del proceso tomen conciencia.                                                                                                           |
| 2.6.                       | Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía | NTC ISO 9001:2015<br>NTC ISO 14001:2015<br>NTC ISO/IEC 27001:2013<br>7.4 Comunicación                                                                             | El proceso gestión del relacionamiento con la ciudadanía, no ha determinado cuales son las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión, donde se establezca:                                                                     |

|                                                                                  |                                                                 |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES</b> |                                      |
|                                                                                  | <b>INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG</b>                     | Código del formato: DG-E-P-027-F-005 |
|                                                                                  |                                                                 | Versión: 01                          |
|                                                                                  |                                                                 | Página 4 de 5                        |

| <b>2. No Conformidades</b> |                                                 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No.</b>                 | <b>Proceso</b>                                  | <b>Requisito</b>                                                                                                                                                     | <b>Descripción de la No Conformidad</b>                                                                                                                                                                                    |
|                            |                                                 |                                                                                                                                                                      | que, cuando, a quien, como comunicar y quien comunica.                                                                                                                                                                     |
| 2.7.                       | Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía    | NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 7.5 Información documentada 7.5.2 literal c)                                                           | El proceso de gestión del relacionamiento con la ciudadanía no asegura que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación de todos sus documentos sea apropiada.                                     |
| 2.8.                       | Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía    | NTC ISO 9001:2015 8.2.1. Comunicación con el cliente literal a)                                                                                                      | El proceso de gestión del relacionamiento con la ciudadanía no proporciona la información correcta y suficiente al cliente, relativa a sus productos y servicios.                                                          |
| 2.9.                       | Administración del Sistema Integrado de Gestión | NTC ISO-IEC 17020:2012 7.5 Quejas y Apelaciones                                                                                                                      | La organización no tiene documentado lo relacionado con las apelaciones.                                                                                                                                                   |
| <b>V: verificar</b>        |                                                 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.10.                      | Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía    | NTC ISO 9001:2015 9.1.3. Análisis y evaluación. Literal b) y c)                                                                                                      | El proceso gestión del relacionamiento con la ciudadanía no analiza, ni evalúa los datos y la información que surge de los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente, ni el desempeño y la eficacia del SIG. |
| <b>A: actuar</b>           |                                                 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.11.                      | Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía    | NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO/IEC 27001:2013 10.2 No conformidad y acción correctiva Decreto 1072:2015 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas | El proceso gestión del relacionamiento con la ciudadanía no ejecutan las acciones necesarias y apropiadas para controlar y corregir las no conformidades reales y oportunidades de mejora.                                 |

| <b>3. Oportunidades de Mejora</b> |                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No.</b>                        | <b>Unidad(es) o proceso(s) auditable(s)</b> | <b>Situación actual</b>                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                 | Relacionamento con la Ciudadanía            | El proceso identificó un cambio: Realizar reforzamiento de los seguimientos al cierre de las PQRS, Implementación de ORFEO, Creación y socialización de la cartilla de Servicio al Ciudadano, de fecha 2024-01-03 y para su gestión no está |

|                                                                                  |                                                          |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES |                                      |
|                                                                                  | <b>INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA DEL SIG</b>              | Código del formato: DG-E-P-027-F-005 |
|                                                                                  |                                                          | Versión: 01                          |
|                                                                                  |                                                          | Página 5 de 5                        |

|   |                                   |                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                   | alineada con el procedimiento PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG), Código DG-E-P-025, versión 2 - 7.2 Generalidades. |
| 2 | Relacionamiento con la Ciudadanía | El usuario que reporta, solicita e implementa las acciones correctivas y evalúa la eficacia es la mismas servidora pública.                            |

| 4. Firmas                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditor Líder                                                                                                                              | V.º B.º. Administrador de las auditorías del SIG                                                                                                |
| <br>Martha Lucía Ayala Mora<br><b>Nombres y Apellidos</b> | <br>Angélica María Chica Badel<br><b>Nombres y Apellidos</b> |