



La cultura
es de todos

Mincultura



Fecha:
2020-10-21 16:30:12

Al contestar y/o consultar
por favor cite este N°

Radicado: MC0085012020



Remitente: MARIANA SALNAVE SANIN
Destinatario: CARMEN INES VASQUEZ CAMACHO
Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna
Asunto: Entrega del informe Final
Anexos:

Folios:

Bogotá, 21 de octubre de 2020.

Señora Ministra:
CARMEN INES VAZQUEZ CAMACHO
Ministerio de Cultura
Ciudad.

Asunto: Entrega del informe Final resultado de las auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad, vigencia 2020.

Deseando que tanto usted como su familia se encuentren muy bien, Señora Ministra reciba un cordial saludo:

La Oficina de Control Interno de Gestión en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento tiene asignada la coordinación tanto de las auditorías internas de gestión como de calidad, así las cosas, esta Oficina se permite enviarle para su conocimiento y fines pertinentes el informe obtenido de las auditorías internas realizadas a todos los procesos del Ministerio respecto al Sistema de Gestión de la calidad durante los meses de agosto, septiembre y octubre.

Los ajustes realizados por las dependencias como consecuencia de estas auditorias seguramente van a generar un buen resultado en la auditoría externa que se va adelantar en próximos días en el Ministerio.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe de la Oficina de Control Interno

C.C.

Dr. José Ignacio Argote López, Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio.
Dr. Felipe Buitrago Restrepo, Viceministro de la Creatividad y la Economía Naranja.
Dr. Julian David Sterling Olave, Secretario General
Dr. Alfredo Rafael Goenaga Linero, jefe Oficina Asesora de Planeación

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



INFORME CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD, VIGENCIA 2020.

*RESULTADOS DEL CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2020,
REALIZADAS A LOS PROCESOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL, SIGI DEL MINISTERIO DE CULTURA PARA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, CORTE A 16 DE OCTUBRE DE 2020.*

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno está definida en la Ley 87 de 1993, como la dependencia encargada de medir y evaluar los planes establecidos y sugerir correctivos para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos. En cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, esta oficina se permite presentar, para su consideración el informe correspondiente al Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, vigencia 2020 adelantado para verificar el cumplimiento de los procesos con respecto a la Norma NTC - ISO 9001:2015 y a los requisitos legales y procedimentales aplicables a cada proceso.

Durante la presente vigencia la Oficina de Control Interno ha liderado el desarrollo del Programa Anual de Auditorías, y ha adelantado como parte del programa, la coordinación de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de diez (10) auditores internos de calidad formados y preparados para cumplir y adelantar el ejercicio de verificación de dicho Sistema, en la versión de la Norma ISO9001:2015.

Este informe incorpora los resultados evidenciados en el ciclo de auditorías 2020, en 6 temas a saber:

1. Resultados generales;
2. Tipos y análisis de los hallazgos (por capítulo de la norma), análisis de hallazgos por proceso;
3. Fortalezas;
4. Recomendaciones;
5. Conclusiones generales y
6. Los parámetros para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



1. RESULTADOS GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

El presente capítulo resume los resultados del ciclo de las auditorías internas de calidad con corte a octubre de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, basados en la Norma Técnica de Calidad, ISO 9001:2015 y evidenciar que las actuaciones del Ministerio de Cultura se desarrollan de acuerdo con las normas constitucionales y legales; y con atención a las metas, objetivos, estándares de gestión, indicadores, riesgos y resultados previstos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

La programación del ciclo de auditorías internas de calidad fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno, el cual se adelantó de forma virtual en el mes de abril de 2020, dicho ciclo contempló la realización de 27 auditorías en los meses de agosto, septiembre y octubre tendientes a verificar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio.

Los criterios para el desarrollo de las auditorías fueron: "Todos los procesos, procedimientos, proyectos, planes, requisitos y normas según corresponda al proceso auditado; Plan Nacional de desarrollo para el sector cultura, la norma Iso 9001: 2015, el sistema integrado de gestión institucional, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el sistema de control interno y los mapas de riesgos".

En desarrollo de este ciclo y como resultado general de las auditorías internas de Calidad, es importante resaltar que el presente informe se obtiene producto de los reportes de informes de auditoría, los cuales permiten evidenciar las No conformidades y observaciones declaradas a través del aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, ISOLUCION, cuyo resultado para el presente ciclo de auditorías da cuenta de 19 No Conformidades y 14 Observaciones declaradas

De las 27 auditorías internas de calidad programadas, se cumple con el desarrollo del 100% del Programa Anual vigencia 2020, en lo relativo a las auditorías internas de calidad.

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



EQUIPO AUDITOR 2020

A continuación, se presenta el cuadro con los auditores internos que apoyaron la realización de las auditorías internas de calidad, es de anotar que muchos tuvieron que hacer tres auditorías o más, debido a que varios se retiraron para esta vigencia y en la convocatoria que se realizó en 2019, solo se presentó una persona, la cual no obtuvo la certificación en la norma ISO 9001: 2015

EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD	
Auditores Internos Mincultura	Auditores Internos OCI
Alfredo Dussán Calderón	Jeimmy León Casas
María Cristina Morales	Helmer Antonio Silva Ladino
Sandra Angulo Méndez	Juan Manuel Manrique Ramírez
Lyda España Rodríguez	Mariana Salnave Sanin (Auditor Líder)
María Katerine Karakalpakis Calderón	
Alba Cecilia Rodríguez Medina	

Tabla 1

La Oficina de Control interno quiere manifestar su agradecimiento a los auditores que apoyaron el proceso de auditoría interna de calidad, vigencia 2020.

El siguiente cuadro presenta la relación de auditorías de calidad, adelantadas dentro de la ejecución al Programa Anual de Auditorías a octubre de 2020 y cuyos resultados se encuentran en los informes de auditoría interna de calidad, disponibles en el aplicativo ISOLUCION y en archivo de gestión de la Oficina de Control Interno.



AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD .

Proceso	Subproceso o Dependencia
Creación y Memoria	Biblioteca Nacional
	Grupo de Infraestructura Cultural
	Museos la Independencia (Casa del Floreo) y La Casa Museo Quinta de Bolívar
	Museos Santa Clara y Colonial
	Museo Nacional
	Programa de Fortalecimiento a Museos
	Dirección de Patrimonio
	Teatro Colón
	Dirección de Artes
Diálogo Cultural	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios alternativos
	Dirección de Poblaciones
Participación	Programa Nacional de Estímulos
	Programa Nacional de Concertación
	Dirección de Fomento Regional
	Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento
Adquisición de Bienes y Servicios	Grupo de Contratos y Convenios
Control Interno Disciplinario	Grupo de Control Interno Disciplinario
Divulgación	Grupo de Divulgación y Prensa
Evaluación Independiente	Oficina de Control Interno de Gestión
Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental
Gestión del Servicio al Ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano
Proceso de Gestión de Tecnología de la Información	Grupo de Sistemas e Informática
Gestión Financiera	Grupo de Gestión Financiera y Contable
Asesoría Jurídica	Oficina Asesora Jurídica
Gestión Administrativa y de Servicios	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios
Gestión Humana	Grupo de Gestión Humana
Direccionamiento Estratégico y Mejora	Oficina Asesora de Planeación

Tabla 2

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
 Línea Gratuita. 018000 93808
 Bogotá D.C., Colombia – Sur América

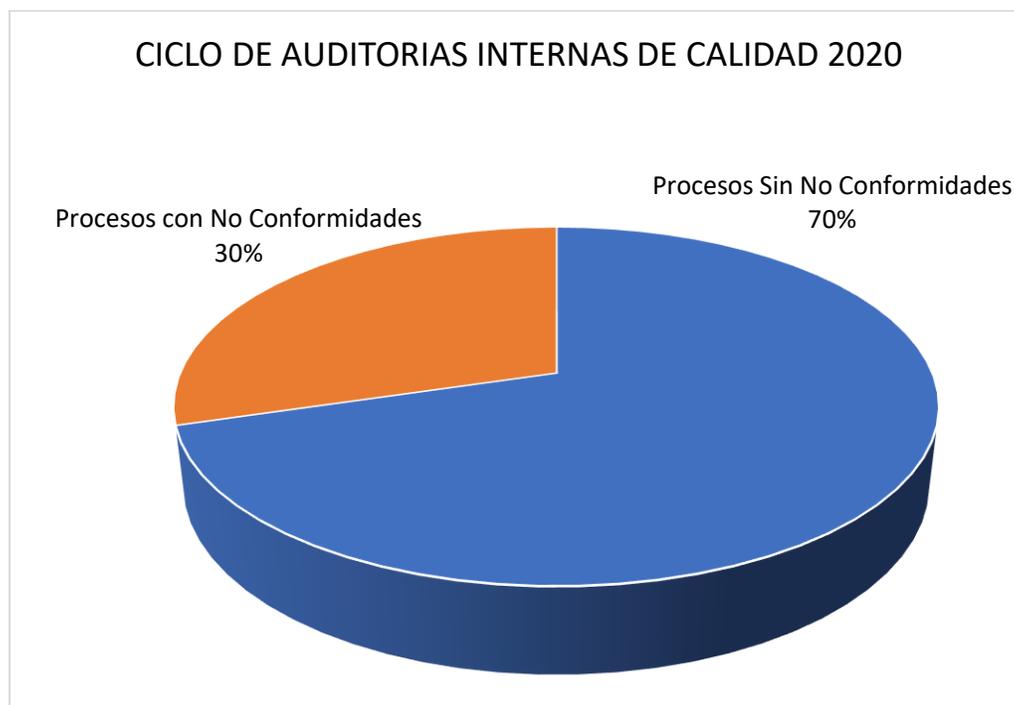
Sede Correspondencia
 Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
 Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



A continuación, se presenta el resultado de los hallazgos generales:

CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 2020		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Procesos sin No Conformidades	19	70%
Procesos con No Conformidades	8	30%
Total Procesos Auditados	27	100%

Tabla No. 3: Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2020



Gráfica No. 1: Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2020

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * wwwmincultura.gov.co



Producto del ciclo de las auditorías internas de calidad 2020, se auditaron 27 procesos, de los cuales el 30%, equivalente a 8, presentaron No Conformidades. El total de No Conformidades evidenciadas para esta vigencia corresponde a 19, no obstante, es importante considerar que, de las NC detectadas, el 73% se encuentran en 4 procesos.

Por otro lado, y de forma similar, las observaciones derivadas de las auditorías internas de calidad abarcaron 8 procesos de la Entidad, lo cual, corresponde a un 30% del global. Para este ciclo de auditorías se realizaron un total de 14 observaciones, las cuáles serán tenidas en cuenta como acciones de mejora autodeclaradas por los responsables de los procesos.

Finalmente, con relación al ciclo de auditorías internas de calidad de la vigencia 2019, ejercicio en el que se evidenciaron un total de 47 No Conformidades y 51 observaciones, se observa una disminución del 60% en los hallazgos detectados y una reducción del 72% en las observaciones, hecho que supone un importante avance para esta vigencia; y que permite concluir que a la fecha, el 70% de los procesos y subprocesos del Ministerio de Cultura están cumpliendo con el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. TIPO DE HALLAZGOS.

En el ciclo de auditoría interna de calidad correspondiente a la vigencia 2020 se identificaron hallazgos del siguiente tipo: No conformidades y Observaciones de Calidad, de las cuales, las observaciones no se encuentran registradas en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, ISOLUCION, por considerarse que deben ser ingresadas por los respectivos responsables del proceso como acciones de mejora autodeclaradas.

Razón por la cual la oficina de Control interno le envía un archivo con las observaciones a la Oficina Asesora de Planeación para que las tenga en cuenta en los círculos de mejora que adelanta con las dependencias.

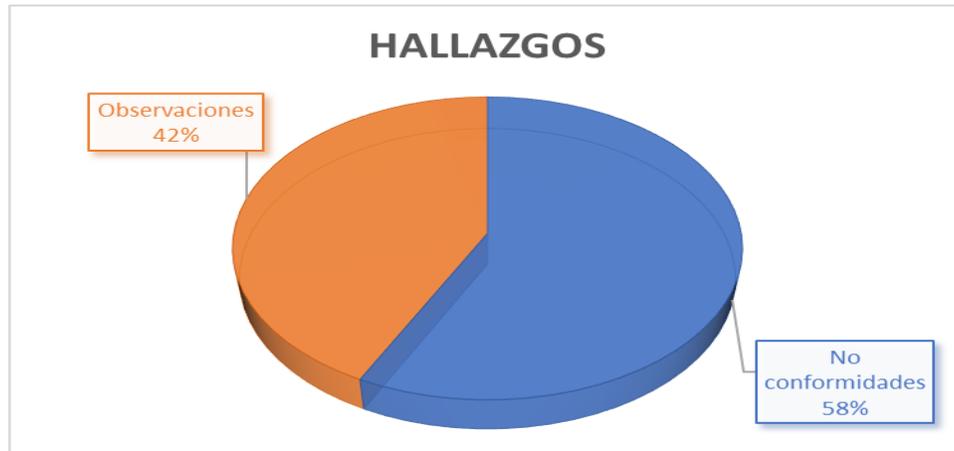


Gráfico 2

Como se aprecia en la Tabla 4, con corte a octubre de 2020, se identificaron 19 No Conformidades, registradas en los informes de auditoría. Con base en la información se evidencia que las dependencias que presentan No Conformidades son: Divulgación y Prensa y el Grupo de Sistema con (4), Grupo de Servicio al Ciudadano y Museo Santa Clara y Colonial con (3), Gestión Humana tiene (2) y la Dirección de Patrimonio, Oficina Jurídica y Oficina de Planeación, con (1) No Conformidad, cada uno.

TOTAL NO CONFORMIDADES	
Dependencia	# de No Conformidades
Divulgación y Prensa	4
Dirección de Patrimonio	1
Servicio al Ciudadano	3
Sistemas e Informática	4
Oficina Asesora Jurídica	1
Gestión Humana	2
Oficina Asesora de Planeación	1
Museos Santa Clara y Colonial	3
TOTAL	19

Tabla 4

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



De otra parte, frente a las observaciones identificadas dentro del ejercicio de auditoría, para la presente vigencia se tienen identificadas a octubre de 2020, 14 Observaciones de Calidad.

Así mismo, las observaciones están distribuidas de la siguiente manera: Museo La Independencia y Quinta de Bolívar y Gestión de Tecnologías con (3), Dirección de Patrimonio y de Servicio al Ciudadano con (2), Oficina Asesora Jurídica, Biblioteca Nacional, Contratos y Convenios y Oficina de Control Interno de Gestión (1). Al respecto, la tabla 4 evidencia el número de observaciones identificadas por proceso.

TOTAL OBSERVACIONES DE CALIDAD	
Dependencia	# de Observaciones
Biblioteca Nacional	1
Contratos y Convenios	1
Oficina de Control Interno de Gestión	1
Museo La Independencia y Quinta de Bolívar	3
Dirección de Patrimonio	2
Servicio al Ciudadano	2
Gestión de Tecnologías	3
Oficina Asesora Jurídica	1
TOTAL	14

Tabla 5

2.2. ANÁLISIS DE HALLAZGOS POR CAPÍTULO DE LA NORMA.

Numerales ISO 9001:2015	No conformidades
4 Contexto de la organización	1
5 Liderazgo	1
6 Planificación	5
7 Soporte	4
8 Operación	5
9 Evaluación del desempeño	1
10 Mejora	2

Tabla 6

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



Dentro de las No Conformidades identificadas en el ciclo de auditorías internas de calidad, se evidencia que el mayor peso de las NO conformidades hacen referencia: numeral 8 a los requisitos, los controles establecidos por los procesos y los productos y servicios que esperan las partes interesadas y los procesos de planificación para la prestación de servicios, a la comunicación con el cliente, ya que en varios procesos se evidencio que la página web se encontraba desactualizada. Y el numeral 6 que también presenta varios hallazgos, éstos se relacionan con la planificación del cambio, ya que algunos cambios no se incluyeron en sistema de gestión de calidad, la materialización de un riesgo y la falta de seguimiento en el aplicativo a los riesgos de manera oportuna.

Respecto al numeral 7, se relacionan con las transferencias documentales y el fortalecimiento a los sistemas de información y el cumplimiento de los procedimientos, al diseño de las herramientas; así como, lo relacionado con la gestión del conocimiento. La actualización de algunos registros. Las demás no conformidades hacen referencia a temas relacionados con la satisfacción del usuario respecto al seguimiento de las comunicaciones. A las acciones correctivas que no se han cerrado o no se le ha hecho seguimiento.

Numeral	Proceso	NO conformidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Divulgación	1
5.1.2. Enfoque al Cliente.	Servicio al Ciudadano y Gestión Humana	2
6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	Divulgación, Gestión de Tecnologías, Servicio al Ciudadano y Gestión Humana	4
6.3 Planificación del cambio	Museo Santa Clara y Colonial	1
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones	Gestión de Tecnologías	1
7.5.2. Creación y actualización	Museo Colonial y Santa Clara	1
7.5.3. Control de la información documentada	Divulgación	1
7.1.6. Conocimiento de la Organización	Gestión de Tecnologías	1
8.2.3.1. Revisión de los Requisitos para los Productos	Dirección de Patrimonio	1

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo	Gestión de Tecnologías	1
8.2.3.1. Revisión de los requisitos para los productos	Asesoría Jurídica y Dirección de Patrimonio	2
9.1.2 Satisfacción del Cliente	Divulgación	1
10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	Mejora y Museo Colonial y Santa Clara	2

Tabla 7

2.3. ANÁLISIS DE HALLAZGOS POR PROCESOS

La información del gráfico 2 permite observar que, frente al resultado del ciclo de auditorías internas de calidad, los procesos que más hallazgos tienen es Divulgación, Gestión Tecnológica y Creación y Memoria representada por el Museo Colonial y Santa Clara con 3 y la Dirección de Patrimonio con 1.

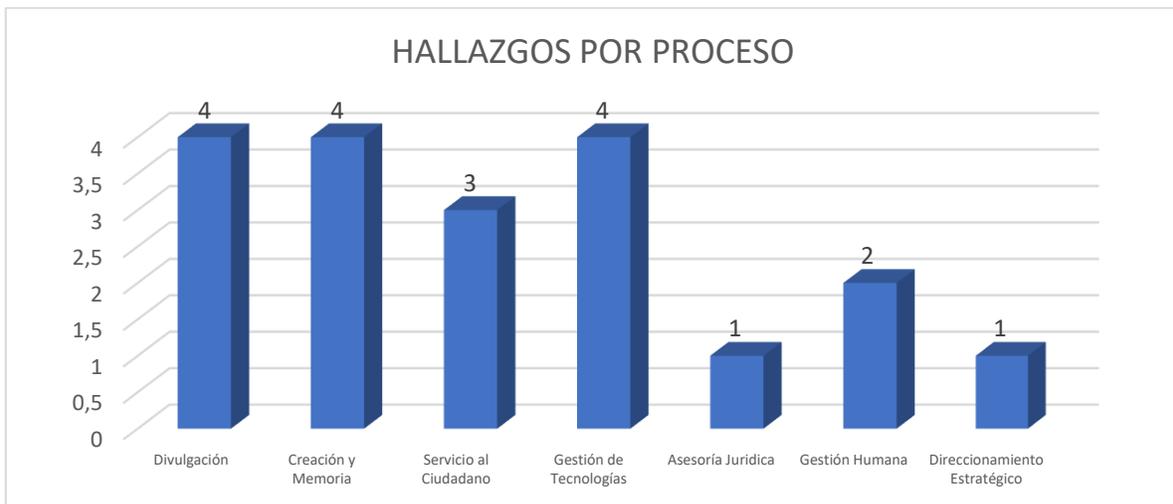


Gráfico 3

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano presenta 3 No conformidad y Gestión Humana le sigue con 2, por último, Asesoría Jurídica y Direccionamiento Estratégico con una No conformidad, cada uno.

3. FORTALEZAS DEL CICLO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD.

Dentro del ejercicio de coordinación del proceso de auditorías internas de calidad adelantado por la Oficina de Control Interno, el Servicio al ciudadano servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * wwwmincultura.gov.co



Programa Anual de Auditorías presentado al Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2020 consideró la ejecución de auditorías remotas como ejercicio para la verificación del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual permitió la revisión de toda la Norma Técnica de Calidad ISO:9001:2015, y evidenciar no sólo el cumplimiento e implementación de la norma, sino el control de la documentación y de los procesos, a pesar de la coyuntura del trabajo remoto en la que se ha gestionado la labor del Ministerio desde el mes de Marzo.

- En todas las auditorias estuvo presente el dueño del proceso, quien, aunque no respondiera todas las preguntas estuvo atento a la auditoria.
- Los responsables que han asumido recientemente los procesos o que no habían recibido la auditoria interna en el Ministerio presentaron una excelente disposición hacia la misma.
- El manejo de los documentos a nivel virtual que le permitía al proceso presentar la información requerida casi inmediatamente.
- La disposición, el compromiso y calidad con que los auditores se adaptaron a este estilo de auditoria virtual, realizándolas de manera adecuada y con profesionalismo y objetividad.
- La implementación de manera piloto, de un instrumento que se aplicó por parte de los auditores interno para facilitar las auditorias virtuales, el cual fue suministrado por la oficina de Control interno.
- El trabajo articulado entre la Oficina de Control interno y el Equipo SIGI en la preparación y durante el desarrollo de las auditorías internas de calidad.
- Se evidencia que se ha hecho planificación de los cambios que han sufrido los procesos que pertenecen al Vice Ministerio de Economía Naranja.
- El acompañamiento del auditor líder y en general del equipo de la Oficina de Control Interno respecto al cargue de los informes y la revisión de las listas de verificación y los informes finales.

En la medida en que el Sistema de Control Interno, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, del cual hace parte integral el Modelo Estándar de Control Interno, MECI y la Gestión de Calidad, el ciclo de auditorías internas de calidad para la vigencia 2020 permitió evaluar la madurez del SGC del Ministerio y evidenciar que a partir del número y tipo de No Conformidades identificadas, el Sistema en la Entidad se encuentra interiorizado, implementado y en condiciones de recibir una auditoría externa de seguimiento y recertificación.

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



4. RECOMENDACIONES PARA EL CICLO DE AUDITORÍA.

- Reforzar en todos los funcionarios y contratistas del Ministerio, la política, Objetivos, alcance del Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de la Mejora, tanto para aplicar acciones para controlar y corregir No Conformidades que se presenten dentro de los procesos como para formular acciones de mejora.
- Registrar en el sistema las mejoras que se hacen a los procesos, en las auditorías, ya que se identificó que casi todos los procesos se han adelantado mejoras, pero éstas no están consignadas dentro del sistema.
- Fortalecer en los auditores internos de calidad, el seguimiento y cierre oportuno de los planes de mejoramiento y acciones formuladas por los dueños de procesos con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de Auditoría.
- Realizar una convocatoria que logre aumentar el grupo de auditores internos de calidad, ya que los actuales son pocos para auditar todos los procesos que tiene el Ministerio, ocasionando que tengan mucho trabajo adicional.
- Destinar del rubro de capacitación para realizar de manera periódica la capacitación y formación del equipo de auditores internos de calidad, y de los enlaces de los procesos para el Sistema Integrado de Gestión Institucional, SIGI, con el fin de asegurar tanto la calidad de las auditorías como el mantenimiento adecuado del Sistema.

5. CONCLUSIONES GENERALES DEL CICLO DE AUDITORÍA.

Considerando la coyuntura del trabajo remoto en la cual se encuentra el Ministerio de Cultura desde el mes de marzo y teniendo en cuenta la metodología virtual de auditorías internas de calidad, a través de las cuales se desarrolló el ciclo de auditorías 2020; se resalta, no sólo el trabajo adelantado por los auditores internos para revisar de manera integral la norma, sino el ejercicio de organización, documentación y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los dueños de proceso y del Equipo SIGI de la Oficina Asesora de Calidad.

De las 26 auditorías realizadas, 8 presentaron hallazgos lo que equivale al 30% de los procesos. Es decir que el 70% de los procesos auditados cumple con la Norma ISO 9001: 2015 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



Se concluye que una vez elaborados los planes de mejoramiento, el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio está en condiciones adecuadas para recibir la auditoria externa de Calidad.

6. CONCEPTO SOBRE LA CONVENIENCIA, EFECTIVIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

De conformidad con el objetivo del programa, se logró verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, basados en los lineamientos de la ISO 9001:2015; comprobando que las actuaciones del Ministerio de Cultura se desarrollan de acuerdo con las normas constitucionales y legales y en atención a metas, objetivos y estándares establecidos por el Ministerio de Cultura y por la Norma Técnica de Calidad ISO:9001:2015.

Por lo tanto, a partir de las evidencias obtenidas y partiendo del análisis del ciclo en general, se concluye lo siguiente;

- El Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio es conveniente, no solamente porque se evidencia el cumplimiento normativo, derivado de las directrices impartidas en la Norma Técnica de Calidad ISO: 9001: 2015; sino por el enfoque y orientación del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio, el cual permite determinar y gestionar de manera eficaz todos los procesos y actividades orientadas a la prestación de servicios y a la satisfacción de la ciudadanía, quien es la razón de ser de la organización; por tanto, el SGC como herramienta de gestión permite optimizar recursos y fortalecer la capacidad administrativa de la entidad.
- El SGC del Ministerio de Cultura es adecuado, toda vez que se ajusta a la misión, visión y requisitos definidos, con miras a prestar y ofrecer servicios acordes con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- El Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio se considera eficaz, en tanto cumple con los objetivos de calidad propuestos y es conforme con los requisitos exigidos por la NTC ISO: 9001: 2015.
- Respecto a la eficiencia del SGC es adecuada ya que se puede establecer que las actuaciones del Ministerio se realizan en pro de la mejora continua de la organización y de acuerdo con los recursos disponibles.

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co



- El desarrollo del Programa Anual de Auditorías, respecto a las auditorías internas de calidad 2020 permitió evidenciar la efectividad del Sistema Integrado de gestión del Ministerio, en donde el resultado respondió a lo inicialmente planificado.

Cualquier aclaración con mucho gusto,

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez
Mario Yesid Ortiz Meza

Servicio al ciudadano
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea Gratuita. 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23
Teléfono: (571) 3 424100 * www.mincultura.gov.co