



## INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no. 01-21 RP

Fecha del informe

Día Mes Año

23 04 2021

Informe

Preliminar

Final

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
<b>Proceso auditado /Evaluado</b>	Registro Profesional	
<b>Auditor líder</b>	Alberto Castiblanco Bedoya	<b>Equipo Auditor</b> July Alejandra Gamboa Quesada
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada</b>	Profesional de Gestión Registro Profesional	

### 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Registro Profesional de conformidad con los procesos, procedimientos, y lineamientos legales e institucionales.

### 3. ALCANCE

Verificar las actividades, funciones y acciones realizadas en cumplimiento de los procedimientos, políticas e instructivos definidos en el Proceso de Registro Profesional, correspondiente a la vigencia 2020.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### 4.1 TÉRMINOS Y ACTIVIDADES PARA OTORGAR PERMISOS TEMPORALES:

Con el fin de evaluar el criterio en relación, se revisó el indicador de gestión: "Cumplimiento en el tiempo para permisos temporales", vigencia 2020, el cual está a cargo profesional de gestión del área de Registro Profesional. De conformidad con la información del indicador reportada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, del primero (1) de enero a treinta y un treinta y uno (31) de diciembre de 2020, se otorgó 972 permisos temporales de los cuales 295 se entregaron conforme a los tiempos establecidos, lo que corresponde a un 30% de cumplimiento.

De los datos entregados como soporte del indicador anteriormente mencionado, se tomó muestra de 100 permisos temporales otorgados fuera de términos establecidos, se analizó la causa o tipo del atraso, procedimiento de notificaciones y documentos. A continuación, se detallan los resultados:

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

- 40 expedientes presentaron demoras en la etapa de ajuste de requisitos, actividad a cargo del ciudadano.
- 45 expedientes presentaron demoras en la etapa de proyección de la Resolución Seccional, actividad a cargo de los técnicos de los secretarios seccionales.
- 12 expedientes presentaron demoras en la etapa de revisión documento por parte de Profesional de Registro y/o técnico.
- 3 expedientes presentaron demoras en la etapa de aprobación de Resolución Nacional.

Adicionalmente se observó que el 100% de los casos tomados como muestra, cumplen con los requisitos mínimos de conformidad con los lineamientos establecidos en el Procedimiento de permisos temporales RP-pr-02 7ma. Actualización.

En la etapa de ajuste de requisitos, se observó en 9 casos que se generó comunicación de solicitud de ajuste después de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación; cómo se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Tabla de Ajuste de Requisitos Permisos Temporales**

<b>Nº Caso</b>	<b>Fecha Inicio Tramite</b>	<b>Solicitud Requisitos</b>	<b>Días Laborales</b>
879086	5/08/2020	3/09/2020	20
453090	11/03/2020	21/04/2020	27
738193	1/07/2020	30/07/2020	21
778227	9/07/2020	29/07/2020	14
955455	24/08/2020	15/09/2020	17
1009012	4/09/2020	30/10/2020	40
1027486	9/09/2020	7/10/2020	21
1043503	14/09/2020	2/10/2020	15
1203132	21/09/2020	4/11/2020	31

Se observó tres (3) casos, de cien (100) tomados como muestra, que se realizó comunicación de solicitud de ajuste de requisitos por error en el sistema de información BPM. Por lo anterior, se recomienda revisar la causa del error y conjunto al área involucrada realizar las respectivas ajustes. A continuación, se describen el número de casos:

**Tabla 2. Ajuste de Requisitos por Error del Sistema**

<b>Número de caso</b>	<b>Fecha Inicio Gestión</b>	<b>Fecha Fin Gestión</b>
<b>955586</b>	24-ago-20	29-sep-20
<b>1136128</b>	6-oct-20	3-dic-20

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

<b>1337668</b>	24-nov-20	14-dic-20
----------------	-----------	-----------

Se observó en 20 casos, del total de la muestra tomada, que la actividad ajuste del requisito, no se realizó a partir del día hábil siguiente en el que el interesado aportó los documentos o información requerida. Adicionalmente, se evidenció en 9 casos que, el interesado completó la información en un término superior a un (1) mes después de la solicitud de ajuste de requisitos realizada por los técnicos de seccionales.

De conformidad con el procedimiento de permisos temporales, el técnico responsable del caso deberá enviar la proyección de la Resolución para aprobación del profesional universitario del área de registro, quien será el encargado de avanzar a la actividad "aprobación nacional"; sin embargo, se observó que 37 casos de 100 que, la respectiva aprobación a nacional, fue registrada en la resolución, por cargos de "técnicos" del área de registro, por lo anterior, se recomienda revisar las funciones y responsabilidades de conformidad a lo establecido en el procedimiento RP-pr-02 7ma. Actualización.

Con el fin de revisar el criterio "Condiciones generales del proceso de notificación", se generó a través de la herramienta tecnológica BPM la consulta "notificaciones" para el procedimiento de Permisos Temporales, a partir del consolidado descargado, se tomó aleatoriamente casos y se observó que 26 casos no cumplen con la "notificación personal electrónica", de conformidad con el numeral 5.6 del procedimiento RP-pr-02, el cual establece que; "Para los casos en que la notificación electrónica sea completada, se deberá cargar la o las evidencias de la diligencia de notificación, tal como se describen a continuación: a. Notificación electrónica: correo electrónico de evidencia de recibo de correo certificado y correo electrónico de evidencia de apertura del acto administrativo". Como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Casos con Notificaciones Incompleta – Permiso Temporal**

<b>Número de caso</b>	<b>Tipo de Notificación</b>	<b>Fecha Inicio Gestión</b>	<b>Fecha Fin Gestión</b>	<b>Observación</b>
770462	notificación electrónica	3-ago-20	5-oct-20	Falta correo electrónico de evidencia de apertura del acto administrativo
856156	notificación electrónica	4-ago-20	5-oct-20	
574058	notificación electrónica	4-ago-20	5-oct-20	
879293	notificación electrónica	12-ago-20	5-oct-20	
895190	notificación electrónica	18-ago-20	5-oct-20	
880468	notificación electrónica	18-ago-20	5-oct-20	
880468	notificación electrónica	18-ago-20	5-oct-20	
880473	notificación electrónica	18-ago-20	5-oct-20	
880473	notificación electrónica	18-ago-20	5-oct-20	
970629	notificación electrónica	2-sep-20	5-oct-20	

Número de caso	Tipo de Notificación	Fecha Inicio Gestión	Fecha Fin Gestión	Observación	
926236	notificación electrónica	14-sep-20	5-oct-20		
986062	notificación electrónica	14-sep-20	5-oct-20		
1049315	notificación electrónica	23-sep-20	5-oct-20		
1053578	notificación electrónica	24-sep-20	5-oct-20		
1046543	notificación electrónica	24-sep-20	5-oct-20		
1050156	notificación electrónica	24-sep-20	5-oct-20		
895067	notificación electrónica	9-sep-20	17-sep-20		
828477	notificación electrónica	3-ago-20	25-sep-20		
895067	notificación electrónica	9-sep-20	17-sep-20		
787984	notificación electrónica	3-ago-20	29-sep-20		
1150513	notificación electrónica	8-oct-20	26-oct-20		
1009012	notificación electrónica	4-sep-20	12-nov-20		No hay evidencia de notificación.
1223290	notificación electrónica	26-oct-20	25-nov-20		
490907	notificación electrónica	21-jul-20	21-jul-20		No hay evidencia de notificación
831345	notificación electrónica	21-ago-20	25-ago-20		
950646	notificación electrónica	2-sep-20	17-sep-20		

**A) TRÁMITE DEL PERMISO TEMPORAL – DESISTIMIENTO**

Para obtener un adecuado análisis de la información relacionada con los desistimientos, se solicita vía correo electrónico información Permisos Temporales en estado administrativo “desistimiento”, del cual se evidencia 57 casos correspondientes a desistimiento tácito; como resultado se realiza un análisis de dieciocho (18) expedientes, en consecuencia, se observó que:

- De acuerdo con la primera acción a realizar para iniciar el proceso de Desistimiento, se tiene la solicitud de requisitos en el cual se evidencia que el tiempo promedio para realizar este proceso es de diez (10) días hábiles. Se observó que dos (2) casos se encuentran fuera términos.

**Tabla 4. Ajuste Requisitos Desistimiento - Permiso Temporal**

Nº Caso	Días hábiles solicitud de requisitos (10)
1034434	16
E202014010156991	11

De conformidad con el proceso de notificación se observa que no se adjunta la respectiva evidencia de notificación de los siguientes casos:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

**Tabla 5. Notificación Desistimiento - Permiso Temporal**

Nº Caso	Estado De Notificación
1083730	Notificación Incompleta
1353766	Notificación Incompleta
1361456	Notificación Incompleta
1163557	Notificación Incompleta
1401978	Notificación Incompleta

#### **B) TRÁMITE DEL PERMISO TEMPORAL – DENEGACION.**

Con el fin de realizar el análisis de la información relacionada con la denegación, se solicita vía correo electrónico información Permisos Temporales en estado administrativo "Denegación", del cual se evidencia 15 casos, como resultado se realiza un análisis, evidenciando que:

- En el procedimiento se estable que se tiene 20 días para expedir la Resolución de Denegación una vez que se envíe a la actividad "denegación", de conformidad con el análisis, se identifica que seis (6) registros se encuentran por fuera de los términos establecidos.
- Adicionalmente se consultó en la herramienta tecnológica BPM, la Resolución de Denegación, en consecuencia, se observó:

**Tabla 6. Observaciones Resoluciones Nacionales de Denegación – Permiso Temporal**

Nº Caso	Observaciones Resolución.
151666	Resolución no contiene firma del Director General y fecha.
299083	No registra número o consecutivo de Resolución
378978	Se observa resolución de reposición sin fecha y número Resolución
250743	Resolución Sin Firma por Director.
1355261	Resolución Sin Firma por Director
1262514	Resolución Sin Firma por Director, sin fecha.

Lo anterior se presentó debido al periodo estabilización y puesta en marcha de la herramienta tecnológica BPM

- De conformidad con el proceso de notificación se evidencia no se adjunta la respectiva evidencia de notificación de los siguientes casos:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		01-21 RP
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		23	04	2021

**Tabla 7. Notificación Incompleta Denegación – Permiso Temporal**

N° Caso	Estado Notificación
250743	Notificación Incompleta
1355261	Notificación Incompleta
498489	Notificación Incompleta

#### 4.2. TRAMITE DE MATRICULAS Y CERTIFICADOS

En relación con el trámite de matrículas y certificados se analizó el cumplimiento de requisitos y tiempos, casos en estado administrativo denegación, desistimiento tácito, así mismo se revisó los criterios de revocatoria, y salida no conforme, según lo dispuesto en el procedimiento RP-pr-01, 10.<sup>a</sup> Actualización, de la siguiente manera:

De conformidad con el indicador “Cumplimiento en el tiempo para el trámite de matrículas” se identifica que durante la vigencia 2020 se realizaron **47.026 No. de Matrículas otorgadas**, de los cuales **40.803** se encuentran en los términos establecidos en el procedimiento, por lo tanto, el cumplimiento representa el 87% del total de las solicitudes de matrículas realizadas durante el periodo establecido para la auditoria.

Para identificar el cumplimiento de requisitos, se revisó una muestra aleatoria de 100 casos, presentados entre agosto y diciembre de 2020. A continuación, los resultados obtenidos:

- Se observó que, el 100% de los casos presentaron certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios disponible en el enlace de la página web: [https://tramites.copnia.gov.co/Copnia\\_Microsite/CertificateOfGoodStanding/CertificateOfGoodStandingStart](https://tramites.copnia.gov.co/Copnia_Microsite/CertificateOfGoodStanding/CertificateOfGoodStandingStart)
- Con el fin de revisar el criterio “pagos” se solicitó al área de tecnología usuario en la plataforma de pagos ecollect, posteriormente se consultó en el enlace “actual” e “histórico” para identificar el número de transferencia de pago en los casos tomados como muestra. En consecuencia, se observó que en los siguientes casos no fue posible evidenciar el número de transferencia:

**Tabla 8. Casos sin Trazabilidad de Pago**

Consecutivo	Expediente-Caso
1	E202014010146322 - 812883
2	E202014010152334 - 982752

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

<b>3</b>	E202014010144993 - 781102
<b>4</b>	E202014010144336 - 768219
<b>5</b>	E202014010004628 - 253964
<b>6</b>	E202014010145007 - 781160

- De cien (100) casos tomados como muestra, tres (3) corresponde a solicitud de matrícula para profesionales extranjeros, se evidenció que en todos los expedientes se adjuntaron la respectiva "confirmación de convalidación de título".
- De cien (100) casos revisados se observó que, cuarenta (40) presentaron ajuste de requisitos, de los cuales cuatro (4) requirió ajuste de requisitos después de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de documentos.
- El total de los casos revisados tienen adjunto los documentos establecidos para otorgar la matrícula profesional. Sin embargo, se observó en el caso 14518 que no tiene adjunta el documento Resolución Nacional y Seccional en el sistema de información BPM.
- Se evidenció en cincuenta y tres (53) casos que se generó comunicación de solicitud de listado o certificación a la IES; sin embargo, en diecinueve (19) casos se evidenció que, pasados los 15 días de haber realizado el primer requerimiento de solicitud de listado o certificación a la IES, el Técnico Administrativo, no realizó la respectiva reiteración.
- Se observó que el 100% de la muestra tomada no cumplían los términos establecidos, en consecuencia, se analizó el tipo de atraso y se evidenció que: 33% corresponde a etapa de ajuste de requisitos, 40% corresponde a la etapa de verificación listados IES, 26% etapa de emisión de Resolución Seccional, 1% etapa de emisión Resolución Nacional.

Los resultados de esta actividad son parte de las no conformidades y recomendaciones.

**A) TRAMITE DE MATRICULA PROFESIONAL - DENEGACIONES**

En este criterio, se solicitó por correo electrónico al Profesional de Gestión de Registro Profesional, el listado de las Denegaciones efectuadas durante la vigencia 2020, de acuerdo con la información suministrada por el profesional encargado se presentaron 60 casos asociados a las denegaciones, se desarrolla el análisis y la verificación a 20 de casos teniendo en cuenta las acciones adelantadas en la generación de la Resolución de Denegación verificación de los tiempos y cumplimiento de requisitos de conformidad con el procedimiento establecido. En consecuencia:

- Se observó que, 19 casos de 20 se ejecutaron después de los veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta allegada por la Institución Educación Superior.

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

- Se observó que, 18 casos de 20 tienen adjunta Resolución Nacional sin la respectiva firma del director de la Entidad. Lo anterior se presentó debido al periodo estabilización y puesta en marcha de la herramienta tecnológica BPM.

**B) TRAMITE DE MATRICULA PROFESIONAL- REVOCATORIA**

En este criterio, se solicitó por correo electrónico al Profesional de Gestión de Registro Profesional, el listado de las revocatorias efectuadas durante la vigencia 2020, para determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. De acuerdo con la información suministrada por el profesional encargado se observaron 24 casos; posteriormente se consultó matrícula o certificado que se revocó, a través de la página web y la expedición del Certificado de Vigencia, en consecuencia, se observó el respectivo acto en el 100% de las tramites revisados. Sin embargo, se evidenció que en dos casos se presentó revocatoria de Matrículas o Certificados a causa de duplicidad matrículas profesionales bajo la misma profesión, originadas en la misma solicitud. Los resultados hacen parte de las recomendaciones del presente informe.

**C) TRAMITE DE MATRICULA PROFESIONAL- DESISTIMIENTOS.**

En cuanto a los Desistimientos, el Profesional de Gestión de Registro Profesional, informó que durante la vigencia 2020 se presentaron 128 casos, a partir de lo anterior, se realizó análisis de una muestra de 20 casos, en consecuencia, se observó que 8 casos presentaron solicitud de ajuste de requisitos hábiles después de los 10 días hábiles estipulados.

**4.3 SALIDA NO CONFORME**

Con el objetivo de verificar las actividades desarrolladas para dar tratamiento a salidas no conforme se tomó como referencia el anexo 7.15 del procedimiento de matrículas profesionales. Se evidenció que el anexo incluyó los siguientes informes para el comité institucional de gestión y desempeño: Indicador de cumplimiento de tiempos, Indicador de cumplimiento requisitos formales, Indicador de cumplimiento de requisitos de verificación, Reporte de novedades listado de profesiones competencia Copnia. Sin embargo, de conformidad con el correo electrónico enviado el 30 de marzo del 2021, por parte del Profesional de Gestión de Registro Profesional, no se observa la formulación y seguimiento al indicador de cumplimiento de requisitos formales y de verificación. Los resultados de esta actividad son parte de las conformidades y recomendaciones.

**A. Revisión del 20% por cada Resolución Seccional:** Para verificar las acciones que se desarrollan frente a esta actividad, se realiza una entrevista al profesional universitario del área de Registro Profesional y de acuerdo con lo manifestado, se realiza de manera aleatoria la elección de los expedientes para su respectiva revisión, a continuación, se relaciona el análisis realizado a algunas de estas:

**Tabla 9. Revisión Requisitos Mínimos**

<b>Fecha de distribución de expedientes</b>	<b>Total de expedientes</b>	<b>Revisión</b>	<b>% de revisión</b>
<b>04 enero 2021</b>	208	42	20,19%
<b>06 enero 2021</b>	334	67	20%
<b>07 enero 2021</b>	330	66	20%
<b>12 enero 2021</b>	445	89	20%
<b>13 enero 2021</b>	330	60	20%
<b>14 enero 2021</b>	338	58	17%
<b>15 enero 2021</b>	190	38	20%
<b>18 enero 2021</b>	311	62	20%
<b>19 enero 2021</b>	290	57	19,65%
<b>20 enero 2021</b>	336	67	19,9%
<b>21 enero 2021</b>	211	42	19,9%
<b>26 enero 2021</b>	232	46	19,8%
<b>27 enero 2021</b>	238	48	20,1%
<b>28 enero 2021</b>	279	56	20,07%
<b>29 enero 2021</b>	96	19	20,83%
<b>TOTAL</b>	<b>4168</b>	<b>817</b>	<b>20%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la base de datos de reparto suministrada por el profesional del área se evidencia que en promedio se hace revisión del 20% de los expedientes.

## **5. HALLAZGOS**

Para el desarrollo de la auditoria se aplicó un total de trece (13) criterios, de los cuales ocho (8) son Conformidades, dos (2) conformidad con observación, tres (3) no conformidades.

### **5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION**

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
PROCEDIMIENTO DE PERMISOS TEMPORALES RP-pr-02 5.6 Notificaciones	<b>Notificación Permiso Temporal:</b> Con el fin de revisar el criterio "Condiciones generales del proceso de notificación", se generó a través de la herramienta tecnológica BPM la consulta "notificaciones" para el procedimiento de Permisos Temporales, a partir

<p>RP-pr-02, el cual establece que; "Para los casos en que la notificación electrónica sea completada, se deberá cargar la o las evidencias de la diligencia de notificación, tal como se describen a continuación: a. Notificación electrónica: correo electrónico de evidencia de recibo de correo certificado y correo electrónico de evidencia de apertura del acto administrativo</p>	<p>del consolidado descargado, se tomó aleatoriamente casos y se observó que 26 casos no cumplen con la "notificación personal electrónica", de conformidad con el numeral 5.6 del procedimiento RP-pr-02.</p> <p><b>Ver Tabla 10. Casos con notificaciones incompleta - Permiso Temporal</b></p> <p><b>Notificación Desistimiento Tácito Permiso Temporal:</b> Se evidencia 57 registros correspondientes a desistimiento tácito; como resultado se realiza un análisis de dieciocho (18) expedientes, en consecuencia, se observó que, en el proceso de notificación no se adjunta la respectiva evidencia de notificación de cinco (5) casos.</p> <p><b>Ver Tabla 11. Notificación Incompleta Desistimiento-Permiso Temporal</b></p> <p><b>Notificación Denegación Permiso Temporal:</b> De conformidad con el proceso de notificación se evidencia que, no se adjunta la respectiva evidencia de notificación de 3 casos.</p> <p><b>Ver Tabla 12. Notificación Incompleta Denegación - Permiso Temporal.</b></p> <p>Ver. Anexo 2. Notificaciones Permiso Temporal</p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p>PROCEDIMIENTO DE PERMISOS TEMPORALES RP-pr-02</p> <p>Revisión de permiso temporales. "Si la documentación aportada por el usuario está incompleta o no cumple con los requisitos exigidos, se le requerirá mediante comunicación oficial de solicitud de ajuste de requisitos que se genera en esta etapa del caso, dentro de los diez (10) días siguientes a</p>	<p><b>Ajuste de requisitos Permisos Temporales:</b> De cien (100) tomados como muestra, se observó en 9 casos que se generó comunicación de solicitud de ajuste después de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación.</p> <p>Se observó tres (3) casos, de cien (100) tomados como muestra, que se realizó comunicación de solicitud de ajuste de requisitos por error en el sistema de información. Ver tabla 2. Ajuste de Requisitos por error del sistema.</p>

la fecha de radicación para que complete la información en un término máximo de un (1) mes. En este lapso se suspende el término para decidir la ruta que deberá tomar el trámite. “

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>														
<p>PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE MATRÍCULAS Y CERTIFICADOS RP-pr-01 Vigente a partir de diciembre 2020 10.ª Actualización</p> <p>5.6. Pago del trámite Los usuarios pueden pagar el trámite en línea por medio del sistema PSE o descargando el cupón de la página web con código de barras para realizar el pago directamente en las entidades financiera habilitadas para tal fin. En todos los casos se deberá verificar en la pasarela de pagos dispuesta por la entidad, que la solicitud de Matrícula o Certificado de Inscripción Profesional cuente con el pago aprobado de acuerdo con la tasa establecida para cada uno, de no evidenciar el respectivo pago se deberá solicitar validación al área de Tesorería.</p>	<p>Con el fin de revisar el criterio “pagos” se solicitó al área de tecnología usuario en la plataforma de pagos ecollect, posteriormente se consultó en el enlace “actual” e “histórico” para identificar el número de transferencia de pago en los casos tomados como muestra. En consecuencia, se observó que en 6 casos no fue posible evidenciar el número de transferencia.</p> <table border="1" data-bbox="743 848 1406 1234"> <thead> <tr> <th align="center"><b>Consecutivo</b></th> <th align="center"><b>Expediente-Caso</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center"><b>1</b></td> <td>E202014010146322 - 812883</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>2</b></td> <td>E202014010152334 - 982752</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>3</b></td> <td>E202014010144993 - 781102</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>4</b></td> <td>E202014010144336 - 768219</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>5</b></td> <td>E202014010004628 - 253964</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>6</b></td> <td>E202014010145007 - 781160</td> </tr> </tbody> </table> <p>A partir de lo anterior, se observó que no se realiza una adecuada trazabilidad de los pagos, sin embargo, en entrevista al profesional universitario del área, se informa que los pagos si se realizaron por parte de los usuarios solicitantes y que se escaló al área de tecnología para obtener el respectivo soporte.</p>	<b>Consecutivo</b>	<b>Expediente-Caso</b>	<b>1</b>	E202014010146322 - 812883	<b>2</b>	E202014010152334 - 982752	<b>3</b>	E202014010144993 - 781102	<b>4</b>	E202014010144336 - 768219	<b>5</b>	E202014010004628 - 253964	<b>6</b>	E202014010145007 - 781160
<b>Consecutivo</b>	<b>Expediente-Caso</b>														
<b>1</b>	E202014010146322 - 812883														
<b>2</b>	E202014010152334 - 982752														
<b>3</b>	E202014010144993 - 781102														
<b>4</b>	E202014010144336 - 768219														
<b>5</b>	E202014010004628 - 253964														
<b>6</b>	E202014010145007 - 781160														
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>														
<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p>5.11. Tiempos del trámite de</p>	<p>Incumplimiento en los tiempos establecidos para el trámite de matrícula, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula.</p>														

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

<p>solicitud de Matrículas y Certificados El tiempo del proceso de matrícula es de 20 días hábiles contados desde el día siguiente hábil a la radicación de la solicitud hasta la obtención de la Matrícula Profesional, Certificado de Inscripción Profesional o Certificado de Matrícula.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p> <p>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. La Entidad tiene que estar segura de la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen. La Entidad tiene que realizar una revisión antes de comprometerse para suministrar los productos y servicios a su cliente, en lo que se debe incluir:</p> <p>c) Los requisitos que especifica la Entidad.</p>	<p>De 100 casos tomados como muestra, se observó que el 100% no cumplían los términos establecidos, en consecuencia, se analizó el tipo de atraso y se evidenció que: 33% corresponde a etapa de ajuste de requisitos, 40% corresponde a la etapa de verificación listados IES, 26% etapa de emisión de Resolución Seccional, 1% etapa de emisión Resolución Nacional.</p> <p>Adicionalmente, se observa que, de 40 casos con atraso a causa del listado de verificación IES, 19 no tiene comunicación de reiteración de solicitud, tal como lo expresa el procedimiento.</p> <p>Respecto a la etapa de ajuste de requisitos, se observa que, En 3 casos, de 33 con solicitud de ajuste de requisitos, se observó demora en la solicitud por parte del técnico seccional.</p> <p><b>Ver. Anexo 4. Matriculas</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de Tramite y Certificados</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p> <p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p>6. SERVICIO NO CONFORME Son servicios no conformes del trámite de Matrículas y Certificados, aquellos incumplimientos a los requisitos legales o del proceso que general el servicio, los cuales podrían generar reprocesos o incumplimiento s de tiempos. En el anexo 7.15 "Criterios para el tratamiento del servicio no conforme" se relacionan los requisitos y el control de las salidas no conformes. ANEXO 7.15 9.3 Revisión por la dirección Desempeño de los procesos y la conformidad de los productos</p>	<p>Incumplimiento en la ejecución y seguimiento de los indicadores; requisitos formales y requisitos de verificación establecidos en el anexo 7.15 RP-pr-01 Procedimiento de Matrículas y Certificados, 10.ª Actualización, para dar tratamiento a las salidas no conformes y la Revisión por la dirección.</p> <p>La batería de indicadores publicadas en la Entidad, no se evidencia, los indicadores de cumplimiento requisitos formales, cumplimiento de requisitos de verificación. Ver: <a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/indicadores-de-gestion">https://www.copnia.gov.co/transparencia/indicadores-de-gestion</a></p> <p>De conformidad con el correo enviado el 30 de marzo del 2021, por el profesional de gestión del área de Registro, confirma que el área auditada solo ejecuta el indicador de cumplimiento de tiempos.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES**

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
<b>01-0121</b>	Criterio	No Conformidad
	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento en los tiempos establecidos para la proyección las Resoluciones Nacionales de Denegación en trámite de Matrículas Profesionales y Permisos Temporales.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y</b></p>	

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

<p><b>certificados</b></p> <p>Descripción de la actividad</p> <p>6.4. Denegación Actividad 3. Revisión denegación. Proyectar Resolución Nacional de confirmación, modificación o revocación de la Resolución Seccional, según sea el caso y presentar para firma del Director General.</p> <p>Nota: Esta actividad no puede superar veinte (20) días hábiles en caso de no requerir soportes adicionales y en caso contrario, el tiempo dependerá de los trámites administrativos (auto de pruebas, comunicaciones, tutelas, etc) que hay que surtir para confirmar o revocar la decisión de primera instancia.</p> <p><b>Procedimiento de Permiso Temporal</b></p> <p><b>RP-pr-02 Vigente a partir de diciembre 2019.</b></p> <p><b>Actividad 1.</b></p> <p><b>6.5 Denegación</b></p> <p>Proyectar Resolución de denegación Nacional</p> <p>Soportar la decisión de denegación según sea el caso (Ejemplo: por no cumplir con los requisitos del permiso temporal o porque le aplica matrícula</p>	<p><b>Tramite de Matriculas Profesionales:</b></p> <p>Se analizó 20 casos teniendo en cuenta las acciones adelantadas en la generación de la Resolución de Denegación verificación de los tiempos y cumplimiento de requisitos de conformidad con el procedimiento establecido. En consecuencia, se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó que, 19 casos de 20 se ejecutaron después de los veinte (20) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta allegada por la Institución Educación Superior</li> </ul> <p><b>Tramite de Permisos Temporales:</b></p> <p>Se analizó 15 casos teniendo en cuenta las acciones adelantadas en la generación de la Resolución de Denegación verificación de los tiempos y cumplimiento de requisitos de conformidad con el procedimiento establecido. En consecuencia, se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De conformidad con el análisis se identifica que seis (6) registros de quince (15) se encuentran por fuera de los términos establecidos.</li> </ul> <p><b>Ver Anexo 3. Desestimios Denegaciones Permisos Temporales.</b></p> <p><b>Ver Anexo 5. Revocatoria Desestimiento y Dengaciones Matriculas</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>profesional, Certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula) El técnico encargado del caso será quien realice la proyección de la Resolución de Denegación. Luego de proyectada, se enviará al profesional universitario del área de registro para su revisión. Nota: El trámite de denegación debe realizarse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a que se envíe a la actividad "denegación"</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.1 Planificación y Control Operacional</p>	
<b>02-0121</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b> <b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento de las actividades y tiempos que se deben desarrollar para gestionar el permiso temporal y/o prorroga.</p>
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p>Criterios Generales de revisión para otorgar el Permiso Temporal:</p> <p>Nota: El término para dar respuesta al trámite del Permiso Temporal es de cinco (5) días hábiles. Se exceptúan de este tiempo los trámites que por causa ajena al COPNIA requieren la intervención de un tercero, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17, de la Ley 1755 de 2015.</p>	<p>Se revisó el indicador de gestión: "- Cumplimiento en el tiempo para permisos temporales", vigencia 2020, el cual está a cargo profesional de gestión del área de Registro Profesional. De conformidad con la información reportada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, en el indicador, del primero (1) de enero a treinta y un treinta y uno (31) de diciembre de 2020, se otorgó 972 permisos temporales de los cuales 677 se entregaron fuera de los tiempos establecidos, lo que corresponde a un 70% de incumplimiento.</p> <p>De los datos entregados como soporte del indicador anteriormente mencionados, se tomó como muestra 100 permisos temporales otorgados fuera de términos</p>	

	<p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p> <p>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.</p> <p>La Entidad tiene que estar segura de la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen. La Entidad tiene que realizar una revisión antes de comprometerse para suministrar los productos y servicios a su cliente, en lo que se debe incluir:</p> <p>c) Los requisitos que especifica la Entidad.</p>	<p>establecidos, se analizó la causa o tipo del atraso, procedimiento de notificaciones y documentos. A continuación, se detallan los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 expedientes presentaron demoras en la etapa de ajuste de requisitos, actividad a cargo del ciudadano.</li> <li>• 45 expedientes presentaron demoras en la etapa de proyección de la Resolución Seccional, actividad a cargo de los técnicos de los secretarios seccionales.</li> <li>• 12 expedientes presentaron demoras en la etapa de revisión documento por parte de Profesional de Registro y/o técnico.</li> <li>• 3 expedientes presentaron demoras en la etapa de Aprobación de Resolución Nacional.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 1. Permisos Temporales</b></p>
<b>03-0121</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p>	<p>Incumplimiento y desactualización de las acciones y/o actividades que se deben desarrollar en la fase de seguimiento de los trámites de Permiso Temporal que se hayan expedido.</p>
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<p><b>RP-pr-02 Procedimiento de Permisos Temporales</b></p> <p>Descripción de la actividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento del trámite un mes antes de su vencimiento.</li> </ol> <p>A. Generar mensualmente</p>	<p>Respecto a la actividad "<i>Seguimiento del trámite un mes antes de su vencimiento</i>", se solicitó al profesional de gestión del área de registro las actividades adelantadas para generar mensualmente reportes de permisos temporales que van a perder vigencia, al respecto, a través de correo electrónico del 30 marzo del 2021, se</p>

<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

	<p>un reporte en el sistema de información de registro de Permisos Temporales, que van a perder vigencia para enviar la comunicación de vencimiento un mes antes.</p> <p>B. Mensualmente verificar en el sistema de Información de la entidad si los extranjeros que convalidaron el título y adelantaron el trámite en el Registro Profesional de la Entidad, presentaron con anterioridad solicitud de Permiso Temporal la cual se encuentre vigente. En caso de encontrarse un trámite de Permiso Temporal, se debe iniciar el trámite de revocatoria de permiso temporal vigente.</p> <p>2. Para los casos en los que no se ha realizado ninguna gestión de prórroga por parte del usuario.</p> <p>A. Para los casos en los que no se ha realizado ninguna gestión por parte del usuario, una vez agotado el procedimiento anterior, mensualmente se debe Proyectar comunicación a Migración Colombia informando de</p>	<p>informó:</p> <p><i>"Estas comunicaciones no se enviaron a partir de los meses que se empezaron a vencer los permisos temporales ya que esto ocurrió a finales del año pasado momento en el que nos encontramos en implementación y salida a producción de la tarjeta profesional digital del COPNIA y estábamos finalizando la estabilización de los tramites de matrícula, certificados y permisos temporales en el módulo BPM ya para este mes de marzo estamos remitiendo las comunicaciones de los permisos que se vencen en el mes de abril las cuales se seguirán remitiendo mensualmente."</i></p> <p>En cuanto a la actividad de generar mensualmente comunicación a Migración Colombia informando la situación de permisos temporales sin ninguna actuación, el profesional de gestión del área de Registro Profesional informó a través de correo electrónico del 09 de marzo del 2021 que;</p> <p>"Respecto a este procedimiento es de aclarar que el día 4 de septiembre de 2020 se llevó a cabo una reunión de interoperatividad de los documentos del COPNIA con la Cancillería de Colombia en la cual se definieron las competencias y funciones de cada una de las Entidades referentes al control del ejercicio profesional de extranjeros en Colombia. En consecuencia, específicamente en cuanto al procedimiento de emitir comunicación a Migración Colombia de los profesionales con permiso temporal que se les ha vencido y no se evidencia solicitud de prórroga ni tramite de matrícula profesional con título convalidado, Migración Colombia no podría hacer ninguna gestión con esta información dada su misionalidad. En tal sentido se</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>manera general la situación de estos profesionales.</p> <p>B. Delegar el proyecto de comunicación para revisión y Vo Bo por parte del Profesional de Gestión del Área</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2. Identificación y trazabilidad</p>	<p>definió eliminar este procedimiento del manual de procedimiento de permisos temporales el cual ya se presentó en borrador por parte del área de registro, pero no se ha presentado debido a una serie de modificaciones solicitadas por la subdirección de planeación, esta proyección del manual se adjunta al presente correo.”</p> <p>Por lo anteriormente mencionado se observa desactualización en el procedimiento y lineamientos establecidos para el seguimiento a los permisos temporales otorgados.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**6. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>	<b>Responsable del análisis del riesgo</b>
<p>Otorgar la matrícula, el certificado o el permiso temporal sin la documentación exigida por la ley al usuario</p>	<p>Dentro del proceso auditor no se evidencia la materialización de este riesgo; sin embargo, se recomienda que, para efectos de la definición de los controles de los riesgos, se considere evaluar la inclusión de los siguientes parámetros orientadores, definidos en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (DAFP), en especial los relacionados con las variables a evaluar para el adecuado diseño de controles, que se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción: determinar mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control.</li> <li>• Complemento: definir detalles que permiten identificar claramente el objeto del control.</li> </ul>	<p>Profesional de Gestión de Registro</p>

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>	<b>Responsable del análisis del riesgo</b>
Otorgar una matrícula o un certificado de inscripción profesional sin contar con el listado o la certificación de egresado de la autoridad competente por error en el procedimiento	Dentro del proceso auditor no se evidencia la materialización de este riesgo.	Profesional de Gestión de Registro
Otorgar la matrícula, el certificado o el permiso temporal a quien no cumpla con los requisitos con el fin de favorecer ilícitamente a un tercero.	Dentro del proceso auditor no se evidencia la materialización de este riesgo.	Profesional de Gestión de Registro

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 76.9% frente a los criterios de auditoria evaluados y el análisis de la información obtenida por el Área de Registro y la herramienta tecnológica BPM. A continuación, se indican algunas conclusiones y recomendaciones frente al proceso realizado.

Respecto al procedimiento de Permisos Temporales, se recomienda realizar actualización de los lineamientos establecidos para fase de Seguimiento de los trámites de Permiso Temporal que se hayan expedido, especialmente, para el tratamiento de casos en los que no se ha realizado ninguna gestión por parte del usuario. Se sugiere retomar la actividad de generar mensualmente el reporte en el sistema de información de registro de Permisos Temporales, que van a perder vigencia para enviar la comunicación de vencimiento un mes antes. Respecto a los tiempos para emitir el trámite de permisos temporales se recomienda mantener y fortalecer estrategias para dar cumplimiento a los términos establecidos.

Se recomienda verificar con el proceso de tecnología los motivos por los cuales el sistema BPM envió casos de permisos temporales a la etapa de ajuste de requisitos, sin que aplique o se requiera. Respecto a la actividad de notificación se recomienda dar cumplimiento a las actividades dispuestas en el procedimiento, toda vez que, en el marco de la auditoria, se evidencio incumplimiento en cargar la o las evidencias de la diligencia de notificación. En cuanto a la actividad "Denegación" de permisos temporales, se sugiere mejorar tiempos establecidas para la proyección las Resoluciones Nacionales de Denegación.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>01-21 RP</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>23</b>	<b>04</b>	<b>2021</b>

Respecto al trámite de Matriculas Profesionales, se recomienda crear, fortalecer o mejorar estrategias para el registro listados IES, etapa en la cual, en el marco de la auditoria se presentó el mayor número atrasos.

En casos en que la denegación de la matricula se presenta por documento apócrifo, se sugiere indicar los tiempos para adelantar el trámite de denuncia ante la autoridad competente, asimismo se recomienda mantener información documentada de la denuncia en expediente del gestor documental y BPM de caso.

En cuanto el pago de los tramites de la Entidad, se recomienda mejorar la trazabilidad de los desprendibles o transferencias de pago, toda vez que en el marco de la auditoria no fue posible encontrar el soporte de pago de seis (6) tramites del total de muestra tomada.

Se recomienda una revisión de los actos administrativos que se expiden, si bien se tiene un formato estándar establecido, se observa documentos con tipo de letra diferente al establecido por la Entidad, errores de forma (interlineado o justificación) o redacción no coherente.

## 8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad; "Incumplimiento en los tiempos establecidos para el trámite de matrícula, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula", se observa que la no conformidad es reiterativa frente a los criterios evaluados durante la vigencia 2021.
02-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos establecidos para la proyección las Resoluciones Nacionales de Denegación y las actividades necesarias. se observa que la no conformidad es reiterativa frente a los criterios evaluados durante la vigencia 2021." se observa que la no conformidad es reiterativa frente a los criterios evaluados durante la vigencia 2021.
03-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en las actividades y tiempos que se deben desarrollar para revocar un acto administrativo ya ejecutoriado." se observa que la no conformidad se saneo efectivamente.
04-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento de las actividades y tiempos que se deben desarrollar para gestionar el permiso temporal y/o prorroga." se observa que la no conformidad es reiterativa frente a los criterios evaluados durante la vigencia 2021
05-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento de las actividades y tiempos que se deben tener en cuenta al momento de verificar los expedientes en el estado administrativo de "Pendiente requisito" y los tiempos de gestión de estos" se evidenció que la no conformidad se no es reiterativa y la implementación del sistema de información BPM,

		mejoró el seguimiento de la actividad de "ajuste de requisitos". Sin embargo, se recomienda mantener acciones preventivas de conformidad a las observaciones del presente informe.
06-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos actividades para generar y notificar la Resolución Nacional Desistimiento Tácito". Se observó que, la no conformidad no es reiterativa, por tanto, el plan de mejoramiento fue eficaz.
07-0219	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los términos establecidos por la ley y el procedimiento para responder una PQRS relacionada con permisos temporales". El criterio, fue evaluado en la auditoría realizada al proceso de Atención al Ciudadano.
08-2019	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento de las acciones y/o actividades que se deben desarrollar en la fase de terminación correspondientes al trámite de permisos temporales que se hayan expedido". Se observó que, la no conformidad no es reiterativa, por tanto, el plan de mejoramiento fue eficaz.

**9. ANEXOS NO CONFORMIDADES**

- Anexo 1. Permisos Temporales
- Anexo 2. Notificaciones Permisos Temporales
- Anexo 3. Desestimiento\_Denegaciones\_PT
- Anexo 4. Matriculas
- Anexo 5. Revocatoria\_Desestimiento\_Denegaciones

Elaborado por: July Alejandra Gamboa Quesada Profesional Universitaria de la Oficina de Control Interno  
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya. Jefe de Oficina de Control Interno