

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.	11-20 ANT	
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

Informe	<input type="checkbox"/>	Preliminar	<input checked="" type="checkbox"/>	Final
----------------	--------------------------	-------------------	-------------------------------------	--------------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditados /Evaluado	Seccional Antioquia			
Auditor líder	Alberto Castiblanco Bedoya	Equipo Auditor	Alejandra Gamboa Quesada.	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Juan Guillermo Arbeláez Zapata Secretario Seccional Antioquia			

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar las acciones adelantadas por el seccional Antioquia en el desarrollo de los procedimientos, políticas, planes y demás lineamientos institucionales aplicables.

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Antioquia en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes al primero (01) de junio de dos mil diecinueve (2019) hasta el diez (01) de junio de dos mil veinte (2020).

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el ejercicio auditor en lo que se refiere a las actividades ejecutadas por parte del Seccional Antioquia, se revisó el cumplimiento de los siguientes procesos:

1. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para este criterio, se generó el reporte general de PQRS del sistema Invesflow del segundo semestre vigencia dos mil diecinueve (2019) y se solicitó al Seccional Antioquia el consolidado de PQRS en el gestor documental para el periodo dos mil veinte (2020) a corte de la presente auditoria, en consecuencia, se observó ciento dieciocho (118) PQRS trazables en Invesflow y ocho (8) en el gestor documental.

A partir de lo anterior, se procedió a tomar una muestra no estadística de, treinta y ocho (38) PQRS fuera de termino trazables en el sistema Invesflow y ocho (8) en el gestor documental, se revisó el termino establecido para responder las peticiones, la tipificación en el sistema de la entidad, la idoneidad de las respuestas, así como el envío al área de atención al ciudadano, acorde con lo establecido en el procedimiento, los resultados se detallan a continuación:

- De un total de treinta y ocho (38) PQRS revisados fuera de tiempo, se observó que todos los incumplimientos corresponden a la gestión por parte del área de atención al cuidado. Sin embargo, se evidenció que, siete (7) presentaron demora en el traslado desde el seccional al área de competencia de atención al ciudadano.
- De un total de treinta y ocho (38) PQRS revisados, se observó que dos (2) PQRS no fueron radicados por la tipología incorrecta.
- Del total de las PQRS revisadas, se observó que el cien por ciento (100%) son coherentes con lo que solicitó el peticionario.

Los resultados anteriormente mencionados son parte de las conformidades con observación del informe.

2. Matrículas y Certificados:

Con el fin de verificar el criterio en relación, se solicitó a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento el consolidado de matrículas y certificados otorgados por seccional durante la vigencia dos mil diecinueve (2019) y el primer trimestre dos mil veinte (2020), se revisó aspectos como: términos, cumplimiento de requisitos, denegaciones, y entrega de tarjeta. En cuanto a la verificación del cumplimiento de términos se tomó como referencia el procedimiento aplicable para cada vigencia. En consecuencia, se encontró:

2.1 Trámites Fuera de Términos

De conformidad con el procedimiento RP-pr-01 trámite de Matrículas y Certificados, se procedió a revisar los términos adelantados por parte del seccional, en consecuencia, se observó dos mil cuatrocientos treinta y nueve (2439) registros gestionados durante el periodo de enero a abril de dos mil veinte (2020), de los cuales ochocientos cincuenta y tres (853), se encuentran “fuera de término”. Como se detalla a continuación:

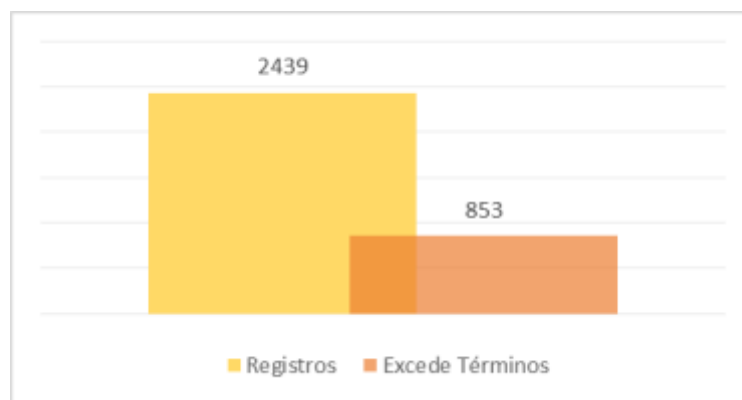


Ilustración 1. Consolidado Matrículas de enero a abril 2020.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20	
				ANT	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
			10	07	2020

En la gráfica anterior, se muestra que el 35% de las matrículas otorgadas de enero a abril de dos mil veinte 2020 excedieron los términos establecidos en el procedimiento, la mayor cantidad de incumplimientos se presentó en los meses de enero y febrero, toda vez que la entidad afronto para este periodo la estabilización del nuevo sistema BPM.

De un total de ochocientos cincuenta y tres 853 solicitudes de matrículas y/o certificados "fuera de término", se tomó de muestra para revisión a criterio de la auditoria de doscientos (200) registros de los cuales a corte del primero (1) de junio presentaron incumplimiento en el tiempo para la emisión de la resolución de primera instancia. Se observó que ciento sesenta y tres (163) solicitudes se encontraron fuera de término debido a la actividad de verificación de listados IES, catorce (14) a causa de terceros, seis (6) a causa de la gestión del seccional y diecisiete (17) a causa de la gestión compartida entre el seccional y registro.

Los resultados anteriormente mencionados son parte de las conformidades con observación del informe.

2.2 Cumplimiento de Requisitos trámite de matrícula y/o certificado:

Respecto de los casos revisados en la herramienta BPM, se pudo verificar los documentos: resolución nacional de confirmación, resolución seccional de aprobación, documentación aportada por el usuario y la constancia de trámite, sin embargo, no fue posible revisar el desprendible de pago del usuario, así como tampoco el documento de listados de la universidad, toda vez que el diseño actual del sistema BPM no permite la trazabilidad de los documentos en relación.

2.3 Denegaciones:

Para este criterio se solicitó el once (11) de junio de dos mil veinte (2020) vía correo electrónico al Secretario Seccional la relación de Denegaciones presentadas en dos mil diecinueve (2019) y (2020) a corte del (1) de junio de dos mil veinte, conforme al reporte presentado, se evidenció ocho (8) expedientes con estado de denegación, para la presente auditoria fue posible verificar los registros de las denuncias interpuestas por el COPNIA a partir de la denegación.

2.4 Cargue Desprendible de Tarjeta y Entrega de la Tarjeta.

Respecto a este criterio se ejecutó la consulta "Tarjetas_x_Entregar" del Sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron "3060" registros, sin embargo, en virtud de la pandemia a causa del COVID-19 no se pudo visitar las instalaciones del Seccional Antioquia, para efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas. Los resultados de la actividad son parte de Conformidades con recomendación del informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20 ANT
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

Adicionalmente, se observó que de conformidad los artículos 18 y 19 decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", a partir del primero (1) de enero de dos mil veinte (2020) la tarjeta profesional y el certificado de inscripción profesional se expedirán en formato digital, eliminando el plástico y la impresión de la tarjeta, sin embargo, a corte de la presente auditoria no se observó metodología para llevar la trazabilidad en la entrega de tarjeta profesional y el certificado de inscripción profesional digital, en consecuencia se recomienda al área de registro establecer el procedimiento conforme a los cambios presentados.

3. Plan de comunicaciones:

Para el proceso de divulgación se solicitó al área de Comunicaciones el plan de Divulgación para la vigencia 2019, con el fin de determinar el cumplimiento de este a corte del IV trimestre del dos mil diecinueve (2019). De conformidad con este informe se evidenció que la secretaría seccional de Cundinamarca tiene un cumplimiento del 100%.

4. Inspección y Vigilancia:

En cuanto al procesos de inspección y vigilancia, se revisó la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento inspección y vigilancia (ICV-pr-01), en consecuencia, se solicitó a Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento el programa aprobado en la vigencia dos mil diecinueve (2019), donde se observó setenta y seis (76) entidades o empresas a inspeccionar, doscientos treinta (230) entidades programadas para realizar divulgación y Cero (0) actividades de vigilancia. Los resultados de la verificación se detallan a continuación:

Inspección: Se observó auto de apertura de la inspección del cien por ciento (100%) de las inspecciones programadas, sin embargo, a corte de junio de dos mil veinte (2020) se evidenció quince (15) inspecciones sin auto de cierre y con estado en "etapa de pruebas" o "fin de la actuación", lo que equivale al diecinueve (19%) de las inspecciones programadas. Los resultados hacen parte de las no conformidades con observación del presente informe.

Respecto al programa de inspección de la vigencia dos mil veinte (2020), la seccional Antioquia informó que se programó setenta y siete (77) entidades a revisar, sin embargo, en virtud de la suspensión de términos por la pandemia a la fecha solo se ha puesto en producción inspección y vigilancia en el BPM y no se han ejecutado actividades.

Divulgación: De conformidad con el programa de divulgación, se observó cumplimiento del cien por ciento (100%) de las actividades programadas, toda vez que encontró los radicados de salida de los memorandos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20	
				ANT	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
			10	07	
			2020		

5. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se solicitó al Seccional Antioquia la información relacionada con los procesos ético-profesionales, Conforme al reporte presentado, se observó que el seccional tiene activo a junio de dos mil veinte (2020) sesenta y tres (63) expedientes entre proceso ético disciplinario y quejas, de los cuales cuarenta y cinco (45) se encuentran en primera instancia y dieciocho (18) en segunda instancia

A partir del reporte entregado por la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento y el consolidado presentado por el Seccional, se procedió tomar muestra no estadística de trece (13) expedientes en la etapa de análisis de queja, se verificó en las herramientas Invesflow y gestor documental los tiempos establecidos para el análisis y tramite. En consecuencia, se observó:

- De trece (13) expedientes en la etapa de análisis de queja revisados, se observó que fecha de suspensión de términos, en virtud de la pandemia a causa del COVID-19, dos (2) expedientes fueron gestionados fuera de termino y (3) tres cumplieron termino, como se evidencia a continuación:

Tabla 1. Análisis de Quejas.

Análisis de quejas					
Cantidad Quejas	Tramitadas en Tiempos (< = 40 días)	Tramitadas Fuera de Tiempos (> 40 días)	Sin Gestión	Actuación	
				Archivo	Investigación Preliminar
13	3	2	9	2	2

Fuente: Control Interno

De acuerdo con la tabla anterior se observó, nueve (9) tramites de quejas sin gestión, de los cuales siete (7) a corte de la presente auditoria se recibieron en el primer trimestre del año, pero no presentó ninguna actuación debido a la suspensión de términos a partir del 24 de marzo del 2020. Adicionalmente se observó seis (6) radicados con fecha acuse de recibido superior a los términos establecidos en el procedimiento de ético-disciplinarios. También se evidenció acto de saneamiento en el expediente E201914050000817.

Asimismo, se revisó procesos ético-disciplinarios en etapa de investigación preliminar e investigación formal, y se procedió a revisar los expedientes de treinta y cinco (35) procesos activos tomados como muestra. La verificación se efectuó teniendo en cuenta los términos establecidos en el procedimiento, de acuerdo con lo anterior se observó un incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar las diferentes etapas como se detalla a continuación:

- De treinta y cinco (35) procesos revisados, se observó a corte de fecha de suspensión de términos que: dos (2) presentaron fuera de termino Auto de Archivo de Investigación Preliminar, nueve (9) presentaron fuera de tiempo Auto de Apertura de Investigación Formal y finalmente veinticuatro (24) aún se encuentran en etapa de Investigación Preliminar de los cuales diecisiete (17) ya se encuentran fuera de tiempo, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2. Análisis de procesos ético-disciplinarios

Primera Instancia - Investigación Preliminar						
Año del Proceso	No. de Procesos Activos en Primera Instancia	Tramitados en Tiempos	Tramitadas Fuera Tiempos	Actuación		
		(< = 145 días)	(> 145 días)	Archivo	Investigación Formal	Continua en etapa preliminar
2016	1	0	0	0	0	1
2017	3	0	3	0	3	0
2018	14	1	7	2	6	6
2019	17	0	0	0	0	17
TOTAL	35	1	10	2	9	24

Fuente: Control Interno.

- Se observó en el expediente EXP2018/128473 auto decretando Saneamiento. Asimismo, se observó el caso del expediente EXP2016/234621 que fue remitido por competencia de Seccional Santander al seccional de Antioquia, y el cual tiene el Auto que resuelve recusación.
- De Treinta y Cinco (35) Procesos revisados, se observó que todos los expedientes registraron la última actuación entre los años 2019 y 2020.
- De Treinta y Cinco (35) expedientes revisados, se observó que seis (6) expedientes en etapa de investigación preliminar a corte de la presente auditoria, presentaron auto de prorroga del termino de la investigación preliminar.

Con relación a los Procesos a los cuales se les dio apertura de investigación formal, se analizaron los tiempos para emitir la resolución seccional y la remisión a segunda instancia para la confirmación del Fallo. De acuerdo con el análisis efectuado se observó:

De los nueve (9) procesos con apertura de investigación formal, se observó que seis (6) se están ejecutando fuera del periodo establecido en el procedimiento, toda vez que han

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20 ANT
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

superado los doscientos cincuenta y ocho (258) días, a continuación, se detalla el promedio de días de investigación formal a corte de la suspensión de términos.

Tabla 3. Análisis de Procesos en Investigación Formal.

Expedientes con Investigación Formal	Promedio de días Hábiles	(> 258 días)
E201914050000044	162	En termino
E201914050000045	424	Fuera de Termino
E201914050000047	341	Fuera de Termino
E201914050000048	258	Fuera de Termino
E201914050000043	335	Fuera de Termino
E201914050000046	442	Fuera de Termino
E201914050000051	166	En termino
E201914050000050	295	Fuera de Termino
E201914050000052	146	En termino

De acuerdo con el análisis realizado, en la siguiente tabla se relacionan los tiempos de prescripción más cercanos y el abogado responsable del Proceso:

Tabla 4. Procesos Éticos Próximos Para Prescribir

N.º DE EXPEDIENTE	ABOGADO A CARGO DEL PROCESO	PRESCRIPCIÓN 5 AÑOS
EXP2016/234621	VÍCTOR MERCADO ACOSTA	18/12/2021
EXP2017/199280	SUSANA CONSTANZA SANABRIA DAZA	10/09/2022
EXP2017/227300	SUSANA CONSTANZA SANABRIA DAZA	9/10/2022
EXP2017/129613	VÍCTOR MERCADO ACOSTA	21/06/2022

Fuente: Control Interno

Los resultados anteriormente mencionados son parte de las no conformidades del presente informe.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veinte (20) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo siete (7) criterios que no aplican en la calificación final, doce (12) Conformidades de las cuales cinco (5) son con Observación, y una (1) No Conformidades.



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

11-20
ANT

Fecha del informe

Día

Mes

Año

10

07

2020

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Critero	Evidencia
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (7ta actualización)</p> <p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (9na Actualización)</p> <p>5.11. Tiempos del trámite de solicitud de Matrículas y Certificados. El tiempo del proceso de matrícula es de 20 días hábiles desde la radicación de la solicitud hasta la obtención de la matrícula o certificado.</p>	<p>De un total de ochocientos cincuenta y tres 853 solicitudes de matrículas y/o certificados "fuera de término", se tomó de muestra para revisión a criterio de la auditoria de doscientos (200) registros de los cuales a corte del primero (1) de junio del año 2020 presentaron incumplimiento en el tiempo para la emisión de la resolución de primera instancia. Se observó que ciento sesenta y tres (163) solicitudes se encontraron fuera de término debido a la actividad de verificación de listados IES, catorce (14) a causa de terceros, seis (6) a causa de la gestión del seccional y diecisiete (17) a causa de la gestión compartida entre el seccional y registro.</p> <p>Ver Anexo 5. Análisis de Matriculas</p>
<p>AC-pr-01 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (6ta. Actualización)</p> <p>6.2 Tipos, Temas y Tiempo de Respuesta. Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de estas, así como el tiempo definido para la generación y comunicación de la respectiva respuesta, según lo descrito por la Ley.</p>	<p>A partir de la información suministrada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, se procedió a tomar una muestra no estadística de ciento dieciocho (118) PQRS trazables en el sistema Invesflow y ocho (8) en el gestor documental, se revisó el termino establecido para responder las peticiones, la tipificación en el sistema de la entidad, la idoneidad de las respuestas, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento, los resultados se detallan a continuación:</p> <p>De un total de ciento dieciocho (118) PQRS trazables en el sistema Invesflow se observó treinta y ocho (38) PQRS revisados fuera de tiempo, se evidenció que todos los incumplimientos corresponden a la gestión por parte del área de atención al cuidado. Sin embargo, se evidenció que, siete (7) presentaron demora en el traslado desde el seccional al área de competencia de atención al ciudadano</p>



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

**11-20
ANT**

Fecha del informe

Día

Mes

Año

10

07

2020

	<p>Ver Anexo 3. Análisis PQRS</p>
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (3ra actualización).</p> <p>6. Descripción de la actividad.</p> <p>Actividad 1. Programar actividades de Inspección Control y Vigilancia</p>	<p>Se observó auto de apertura de la inspección del cien por ciento (100%) de las inspecciones programadas para la vigencia 2019, sin embargo, a corte de junio de dos mil veinte (2020) se evidenció quince (15) inspecciones sin auto de cierre y con estado en "etapa de pruebas" o "fin de la actuación", lo que equivale al diecinueve (19%) de las inspecciones programadas</p> <p>Ver Anexo 4. Análisis I&D</p>
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (7ta actualización). Vigente en dos mil diecinueve (2019)</p> <p>6.1. Otorgamiento de Matrícula o Certificado. Actividad 10. Cierre de expedientes.</p> <p>El funcionario que entrega la tarjeta solicita a quien la reclama el diligenciamiento del formato de "Entrega de Tarjeta".</p> <p>El formato de entrega de la tarjeta y el documento de autorización (En los casos que aplique) deben ser digitalizados y anexados al expediente de solicitud correspondiente.</p> <p>Memorando NAL-CI-2019-00731 del diez (10) de abril de dos mil diecinueve (2019)</p>	<p>Se ejecutó la consulta "Tarjetasxentregar" del Sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron tres mil cero sesenta (3060) registros.</p> <p>Ver Anexo 6. Tarjetas Entregar.</p>
<p>PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (7a. Actualización)</p> <p>Recepción de la queja o informe oficial</p>	<p>Incumplimiento en los Tiempos de Acuse Envío Recepción Queja, de nueve (9) quejas revisadas se observó cinco (5) superaron los tiempos establecidos para realizar la actividad en relación. E202014050012253, E202014050044843,</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20	
				ANT	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		10	07	2020	

	E202014050067099, E202014050012433	E202014050009121,
--	---------------------------------------	-------------------

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

	Criterio	No Conformidad
03-1120	PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (7a. Actualización) 5.Condiciones Generales ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales.
	Descripción de Criterio PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (7a. Actualización) 5.CONDICIONES GENERALES. Los plazos establecidos por la ley y en el presente manual para el desarrollo de determinadas etapas y actividades deben cumplirse estrictamente. Estos tiempos se definen como Días de Ley en las columnas "Tiempo por tramite" y "Tiempo por actividad" del punto 6. ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional: "la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos..."	Evidencia De treinta y cinco (35) procesos revisados, se observó a corte de 24 de marzo de 2020 (suspensión de términos) que: dos (2) presentaron fuera de termino Auto de Archivo de Investigación Preliminar, nueve (9) presentaron fuera de tiempo Auto de Apertura de Investigación Formal y finalmente veinticuatro (24) aún se encuentran en etapa de Investigación Preliminar de los cuales diecisiete (17) ya se encuentran fuera de tiempo. De los nueve (9) procesos con apertura de investigación formal, se observó que seis (6) se están ejecutando fuera del periodo establecido en el procedimiento, toda vez que han superado los doscientos cincuenta y ocho (258) días Ver Anexo 1. Procesos ético-Disciplinarios Ver. Recomendación.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

11-20
ANT

Fecha del informe

Día

Mes

Año

10

07

2020

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Prescripción o caducidad de la acción ético profesional	Durante el desarrollo de la auditoria no se evidenció materialización del riesgo, sin embargo, se evidenció incumplimiento en los términos para los procesos ético-disciplinarios en consecuencia se recomienda revisar periódicamente el estado de los procesos con el fin de prevenir materialización del riesgo en relación.	Subdirector Jurídico Secretaria Seccional
Otorgar la matrícula, el certificado o el permiso temporal sin el lleno de los requisitos exigidos conforme a la Ley 842 de 2003 (Artículos 7 – 9 REQUISITOS), procedimientos y pronunciamientos internos.	En el desarrollo de la auditoria se evidenció que se excedieron los tiempos establecidos para otorgar las matrículas profesionales, asimismo se observó que los casos en BPM no permiten tener trazabilidad del desprendible de pago, por tanto, se recomienda tomar medidas preventivas para disminuir la materialización del riesgo.	Profesional especializado del área de registro Secretario Seccional
Decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	De acuerdo con la revisión efectuada se evidenció demoras en dar respuesta de los radicados, se recomienda mantener el control pertinente para prevenir el riesgo en relación.	Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano Secretario Seccional

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del noventa y dos por ciento (92%) frente a los criterios de auditoría evaluados **Ver Anexo 7. Análisis de Criterios**. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

Matrículas y Certificados:

Se evidenció que durante el primer cuatrimestre de la vigencia dos mil veinte (2020) se presentaron dos mil cuatrocientos cuarenta (2440) registros correspondientes a matrículas y/o certificados, como se detalla a continuación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20 ANT
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

Tabla 5. Análisis de Subtramites 2020

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado de matrícula
CERTIFICADO DE INSCRIPCION PROFESIONAL - AFIN	156
CERTIFICADO DE INSCRIPCION PROFESIONAL - AUXILIAR	487
CERTIFICADO DE MATRICULA - MAESTRO DE OBRA	3
MATRICULA PROFESIONAL	1793
Total general	2440

De 2440 registros correspondientes a matrículas y/o certificados para la vigencia 2019, ochocientos cincuenta y tres (853) estaban fuera de términos, se encontró que el mayor número de incumplimientos se presentó en los meses de enero y febrero 2020, durante la etapa de estabilización del BPM.

De acuerdo con la información anterior, el mayor número de incumplimientos presentados obedecen a la actividad de verificación de listados, se observó que diecisiete expedientes con ajuste de requisitos que se realizaron por fuera de los diez (10) días hábiles establecidos, por tanto, se solicita realizar los respectivos seguimientos, asimismo, se recomienda realizar las acciones necesarias para la finalización de los procesos de entrega de tarjetas del año dos mil diecinueve (2019), esto teniendo en cuenta el memorando NAL-CI-2019-00731 del diez (10) de abril de dos mil diecinueve (2019). Asimismo, se recomienda al proceso de Registro definir la metodología de trazabilidad de entrega de la tarjeta digital en el procedimiento RP-pr-01.

Por otro lado, se recomienda al proceso de Registro Profesional hacer trazable la pestaña de pagos en la herramienta BPM, toda vez que para presente auditoria no se pudo verificar el desprendible de pago.

En lo correspondiente al indicador "Cumplimiento de la meta en el número de matriculados brecha" se recomienda fortalecer las estrategias para lograr la de la meta mensual de 272 matriculados.

Inspección y Vigilancia:

A partir de la información revisada en el programa de inspección y vigilancia del año dos mil diecinueve (2019), se recomienda establecer las estrategias necesarias para cerrar las inspecciones ejecutadas, ya que se evidenció quince (15) inspecciones con estado en "etapa de pruebas" o "decisión de actuación administrativa", lo que equivale al diecinueve por ciento (19%) de las inspecciones programadas. Se recomienda revisar estrategias para dar cumplimiento al programa de inspección de la vigencia 2020, toda vez que la suspensión de términos afectó la ejecución de este.

Procesos Ético Profesionales:

Se observó que el seccional Antioquia a junio de dos mil veinte (2020) tiene a cargo la gestión de sesenta y tres (63) expedientes entre proceso ético disciplinario y quejas, de los cuales **cuarenta y cinco (45) se encuentran en primera instancia y dieciocho (18) en segunda instancia.**

Del total de expedientes a cargo del seccional, se observó que el mayor número de expedientes corresponden al año 2019 y 2018, como se evidencia en la siguiente gráfica:

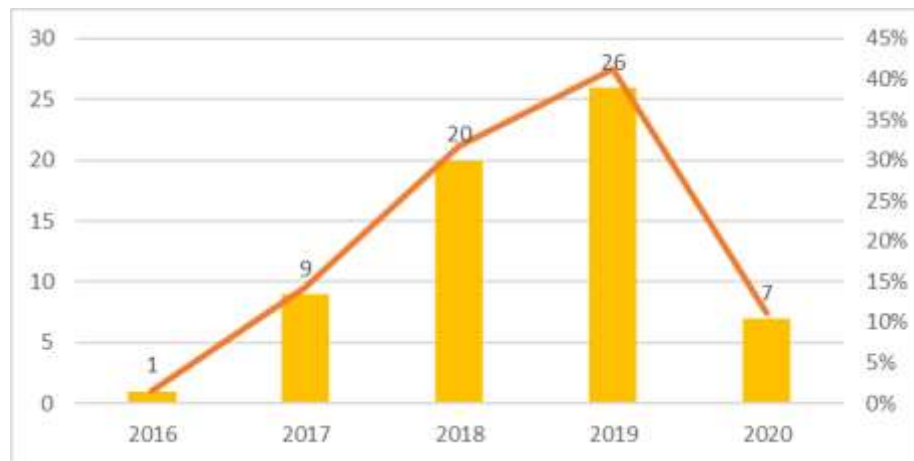


Ilustración 2. Histórico de Cantidad de Expedientes Por Año

Adicionalmente se evidenció que: treinta y siete (37) expedientes se encuentran en la etapa procesal de "investigación Preliminar", y ocho (8) están en etapa procesal de "Investigación Formal y Formulación de Cargos", seis (6) en la etapa procesal de "fallo" y doce (12) en "Análisis de queja".

Teniendo en cuenta el estado procesal y la gráfica anterior, se revisó el estado de los subtramites y encontró que el mayor número de expedientes en la etapa procesal de investigación preliminar, se concentran en el subtramites de Auto de Apertura de Investigación Preliminar, así mismo se observó que en el estado procesal de quejas, el mayor número de expedientes se encuentran en el subtramites de análisis de queja. Como se detalla en la siguiente tabla:

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20 ANT
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

Tabla 6. Cantidad de Subtramites Por Estado Procesal.

Etapa Formal y Formulación de Cargos	
Auto de traslado para alegaciones conclusivas	2
Auto de apertura de la etapa probatoria de la investigación formal	6
Decisión fallo	6
Total	14
Investigación Preliminar	
Auto apertura investigación preliminar	17
Calificación del mérito de la investigación preliminar	10
Confirmación o revocatoria de archivo	9
Decisión Revocada \ Saneada	1
Total	37
Queja	
Análisis de quejas	8
Decisión Revocada \ Saneada	1
Confirmación o revocatoria de archivo	3
Total	12

Fuente: Oficina de Control Interno- Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento

Respecto al reparto OCI observó que el seccional mantiene dos (2) niveles de gestión, los cuales son: i) el primer nivel está a cargo de los abogados sustanciadores de expedientes de quejas, preliminares y fallos, ii) el segundo es la aprobación del secretario seccional para posteriormente enviar a segunda instancia. Adicional se observó que en la actualidad el seccional cuenta con dos (2) abogados de planta global.

De acuerdo con la información anteriormente analizada, se procedió a tomar la muestra de procesos ético-profesional para el desarrollo de la auditoria y en consecuencia se observó incumplimiento en los términos establecidos en el procedimiento PD-pr-01, toda vez que:

- De trece (13) expedientes en la etapa de análisis de queja revisados, se observó que a fecha de suspensión de términos, en virtud de la pandemia a causa del COVID-19, dos (2) expedientes fueron gestionados fuera de termino y (3) tres cumplieron termino, se observó, nueve (9) tramites de quejas sin gestión, de los cuales siete (7) a corte de la presente auditoria se recibieron en el primer trimestre del año, pero no presentó ninguna actuación debido a la suspensión de términos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20	
				ANT	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
			10	07	2020

Se observó que se presentaron demoras en la emisión del acuse de recibido en las siguientes quejas:

Expediente	Situación
E202014050012253	El día 2020/03/06 el Seccional Santander creó el Radicado y lo asignó a Luis Carlos Cabezas Pulecio, el día 2020/03/20 delegó a Maria Magdali Tabares (Subdirección Jurídica) quien a su vez le reasigno el 2020/03/25 a Juan Guillermo Arbelaez Zapata, que lo consulto el día 2020/03/25 y en consecuencia dio respuesta de acuse de recibido hasta el día 2020/03/30
E202014050044843	El día 2020/03/31 el Seccional Cundinamarca crea el radicado y es asignado a Luis Carlos Cabezas Pulecio, quien el día 2020/04/13 le reasignó a Maria Magdali Tabares Insuasti para su gestión, y que el día 2020/05/08 se reasigno a Juan Guillermo Arbelaez Zapata y en consecuencia se dio respuesta el día 2020/05/09.
E202014050067099	El día 2020/03/31 la ventanilla crea el radicado y asigna a Maria Magdali Tabares Insuasti posteriormente es reasignado a Claudia Carolina Ballesteros Soto (Seccional Norte de Santander), quien lo remite el día 2020/05/28 al Seccional Antioquia. En consecuencia, se dio acuse de recibido el 2020/05/28
E202014050009121	El día 2020/02/04 la ventanilla crea el radicado y es asignado a Luis Carlos Cabezas Pulecio, el día 2020/02/19 se reasignó a Maria Magdali Tabares Insuasti para su gestión, posteriormente el día 2020/03/20 se reasigno a Juan Guillermo Arbelaez Zapata, en consecuencia, se dio acuse de recibido el día 2020/06/18
E202014050012433	Se observó correo de la queja con fecha del día 2/04/2020 y el día 2020/04/03 el Seccional Cundinamarca crea el radicado y es asignado a Luis Carlos Cabezas Pulecio, quien el día 2020/04/13 reasigna a Maria Magdali Tabares Insuasti, y que posteriormente el día 2020/05/06 lo reasigna a Juan Guillermo Arbelaez Zapata, en consecuencia, se dio acuse de recibido el día, 2020/05/09.

De acuerdo con la tabla anterior se recomienda revisar junto con la subdirección jurídica los tiempos de reasignación de la competencia para la gestión de las PQRS, generar estrategias que permitan mejorar el tiempo de acuse de recibido.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20 ANT
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	07	2020

Respecto a los procesos Éticos que se encuentran en la etapa de investigación preliminar se observó:

- De treinta y cinco (35) procesos revisados, se observó a corte de fecha de suspensión de términos que: dos (2) presentaron fuera de termino Auto de Archivo de Investigación Preliminar, nueve (9) presentaron fuera de tiempo Auto de Apertura de Investigación Formal y finalmente veinticuatro (24) aún se encuentran en etapa de Investigación Preliminar de los cuales diecisiete (17) ya se encuentran fuera de tiempo.

Adicionalmente se realizó un análisis de medición de los tiempos promedio de sustanciación en la etapa de investigación preliminar, donde se identificó incumplimiento de estos, toda vez que se encuentran entre los 167 y los 801 días hábiles en la etapa de investigación preliminar, superando así los términos establecidos en la etapa de investigación preliminar como se detalla a continuación:

Tabla 7. Días de Sustanciación

Procesos en Investigación Preliminar	Fuera de Término	Mín. de Días Trámite	Máx. de Días Trámite	Promedio de Días Trámite
35	24	167	801	484

Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow, Gestor Documental – Oficina de Control Interno

Por lo anterior, se recomienda realizar un estudio general de proceso ético disciplinario del Seccional, determinar las causas apoyándose de metodologías que permitan establecer acciones de descongestión y cumplimiento de términos de manera permanente, por tanto, se sugiere determinar el estado actual de proceso, definir necesidades y construir estrategias para mejorar efectivamente la gestión del Seccional. Asimismo, se enfatiza que a partir de la presente revisión se debe realizar un proyecto de mejoramiento que debe basarse en análisis de datos y tener una frecuencia de medición.

En consecuencia de las no conformidades obtenidos en la presente auditoria, se recomienda determinar la Causa Raíz de las mismas y orientar las acciones hacia su mitigación, en la formulación de la causa raíz se aconseja la participación de las personas directamente relacionadas, normalmente son quienes pueden aportar soluciones a largo plazo, se recomienda revisar el proceso, los procedimientos, la información documentada, responsabilidades, recursos y nuevos métodos de seguimiento y medición. Si las acciones tomadas son eficaces estarán ayudando a mitigar los riesgos del Seccional.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-20	
				ANT	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
			10	07	2020

6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Respecto a las no conformidades presentadas en la auditoria extraordinaria de dos mil diecinueve (2019), se revisó la eficacia de las acciones desarrolladas en el plan de mejoramiento y concluyó:

Código NC	Estado	Observaciones
01-1119	Abierta	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en el tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas". Se evidenció que las acciones implementadas fueron efectivas, toda vez que para la presente revisión no fue reiterativo la no conformidad.
02-1119	Abierta	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales" De acuerdo con los resultados de la presente auditoria se informa que el plan de mejoramiento no fue eficaz, por tanto, se recomienda al Seccional mejorar la metodología o plan de trabajo establecido.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Procesos_Etico_Antioquia
- Anexo 2. Analisis_Quejas_Antioquia
- Anexo 3. Analisis_PQRS_Antioquia
- Anexo 4. Analisis_I&D_Antioquia
- Anexo 5. Analisis de Matriculas Antioquia
- Anexo 6. Tarjetas_Entregar.
- Anexo 7 Analisis_Criterios