



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

11-19
BYC

Fecha del informe

Día

Mes

Año

31

05

2019

Informe

Preliminar

Final

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
Procesos auditado /Evaluado	Seccional Boyacá	
Auditor líder	Alberto Castiblanco	Equipo Auditor Luisa Fernanda Sanchez Gomez
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Secretario Seccional Boyacá	

2. OBJETIVO

Evaluar la conformidad de los procedimientos, políticas, planes y demás lineamientos institucionales en el Seccional Boyacá.

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Boyacá en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes al 01 de enero de 2018 a 24 de mayo de 2019.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

1. Inventario de Bienes:

Para este criterio se descargó del Sistema SEVEN el inventario de bienes asociados a los tres funcionarios del Seccional Boyacá: Claudia Patricia Salinas, David Palomino Castro y Julieth Andrea Camargo Pedraza, a partir de lo cual se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados son parte de las Conformidades del informe.

2. Mantenimiento de Bienes:

En cuanto a la verificación de mantenimientos se generó el Reporte de Búsqueda avanzada-Libro de consecutivo de comunicaciones internas (filtros destinatario Diego Briñez y firmantes Claudia Patricia Salinas) para el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2018. A partir de lo cual no se observaron solicitudes por concepto de mantenimiento preventivo o correctivo, se realizó la devolución de un portátil.

Adicionalmente se verificaron los gastos asociados a este concepto por caja menor y se identificó que se realizó el 23-04-2018 el mantenimiento y recarga de los extintores por valor de \$15.000 lo cual no supera el

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

monto establecido en el procedimiento para solicitar autorización, la verificación hace parte de las Conformidades.

3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2018 y 31 de diciembre de 2018 y se revisó los tiempos establecidos para la resolver las peticiones, las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes y la congruencia de las respuestas, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. En consecuencia, el reporte generó un total de cuarenta y tres (43) PQRS asociadas al Seccional Boyacá, a partir de lo cual se identificó la trazabilidad de las solicitudes, congruencia de las respuestas y cumplimiento de los tiempos.

Adicionalmente, se revisaron los criterios asociados a tipologías de radicación, tiempos de respuesta y envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. Los resultados son parte de las Conformidades con recomendación y No Conformidades del informe.

4. Comunicaciones Oficiales:

Para esta actividad se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2018 al 31/12/2018, del resultado obtenido se evidenciaron cuarenta y seis (46) registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades con recomendación del informe.

Adicionalmente, en el desarrollo de la auditoria no se observó que efectúen comunicaciones por un mecanismo diferente a Invesflow.

5. Matrículas y Certificados:

Respecto al procedimiento de trámite de Matrículas y Certificados, se analizó la ejecución de las actividades inherentes al proceso en el Sistema Invesflow, tales como: términos, cumplimiento de requisitos, denegaciones, actividades de pendiente de requisitos y entrega de tarjeta.

Por lo tanto, se solicitó a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento los resultados del indicador No. 3 Cumplimiento en el tiempo para el trámite de Matrículas con corte a diciembre de 2018, con el fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. En cuanto a esta consulta se generaron las siguientes observaciones:

5.1 Trámites Fuera de Términos: En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se observaron 162 matrículas fuera de término de 1.712 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representan el 9% de las matrículas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que 90 demoras corresponden a la segunda instancia, es decir el 56%, para los 72 restantes que representan el 44%, se realizó verificación respecto a las razones de estos vencimientos y se observó que:

- Sesenta y ocho (68) demoras corresponden al tercero lo cual representa el 95%.
- Tres (03) demoras corresponden al Seccional lo cual representa el 4%
- Una (01) demora es compartida entre el Seccional y el terceo que corresponden al corresponden al 1%.

La verificación hace parte de las Conformidades con observaciones.

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se revisaron los 72 registros que se encontraban fuera de términos en la vigencia 2018 y cuya demora corresponde a la primera instancia, dentro de los cuales se observó que la totalidad de las solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matricula o el Certificado Profesional.

5.3 Denegaciones: Para este criterio se solicitó al Profesional de Gestión del área de Registro, el reporte de las denegaciones para el periodo auditado, a partir del cual se identificó un (01) expediente en el cual se verificó la notificación de la Resolución Seccional al tercero, los resultados de la verificación hacen parte de las Conformidades.

No fue posible realizar la verificación de la publicación en la página web de la entidad del ejercicio no autorizado, toda vez que el link a la fecha se encuentra deshabilitado.

5.4 Pendiente de Requisitos: Respecto a la verificación de los trámites efectuados por el Seccional en esta etapa, se ejecutó el reporte "Listado de Trámites Pendientes" el día 24 de mayo de 2019, a partir de lo cual se identificó un (01) registro (EXP2019/160363), este se delegó el mismo día al Seccional competente por lo cual esta verificación hace parte de las Conformidades.

5.5 Cargue Desprendible de Tarjeta: Respecto a este criterio se ejecutó la consulta "Tarjetas_x_Entregar" del Sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron 121 registros, en este sentido, y en la visita a las instalaciones del Seccional Boyacá, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas. Los resultados de la actividad son parte de Conformidades del informe.

6. Gestión Documental:

En cuanto a la verificación del archivo se observó que se efectuó la transferencia programada para el mes de diciembre de 2018 mediante memorando BYC-CI-2018-00154 Asimismo, al recorrer las instalaciones del Seccional se hizo registro fotográfico del estado del archivo a cargo de este y se revisaron las carpetas relacionadas con los procedimientos de Quejas Disciplinarias y Procesos Disciplinarios a partir de lo cual se observó el adecuado archivo, foliación, rotulación, conservación y disposición de los documentos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19	
				BYC	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
	31	05	2019		

7. Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia:

En cuanto a los procesos de Divulgación e Inspección y Vigilancia, se revisó la ejecución del cumplimiento y trazabilidad del programa de divulgación aprobado para la vigencia 2019. De acuerdo, con lo anterior, se verifico el cronograma establecido por es Seccional Boyacá. Los resultados de la revisión son parte de las Conformidades con observación del informe.

8. Denuncias:

Con relación al procedimiento de denuncias, no fue posible revisar el respectivo reporte en la página web de la Entidad (Ejercicio no Autorizado), toda vez que el vínculo se encuentra deshabilitado sin nueva orden, sin embargo, se identificó que durante la vigencia 2018 se realizaron dos denuncias. Ver recomendaciones.

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se efectuó revisión de los tiempos establecidos para el análisis y tramite de las Quejas y para la gestión de los Procesos Ético Profesionales.

En este sentido, se analizó la información suministrada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento en referencia a las Quejas y Procesos Ético Profesionales activos en la primera instancia con corte al 31 de diciembre de 2018, la verificación se efectuó a 5 Quejas y 45 Procesos Ético Profesionales distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 1. Quejas Activas a 31 de diciembre de 2018.

QUEJAS ACTIVAS A 31/12/2018						
Seccional	Cantidad Recibidas	Tramitadas en Tiempos (< = 60 días)	Tramitadas Fuera Tiempos (> 60 días)	Sin Tramite	Actuación	
					Archivo	Investigación Preliminar
Seccional Boyacá	4	4	0	0	1	3

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

Nota: Una (1) queja no tiene información cargada en el sistema Invesflow sin embargo, se informó por parte de la Secretaria Seccional que el expediente (EXP2018/300056) se generó por error por lo cual se solicitó mediante tiket No. 25304 al área de sistemas la eliminación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

Tabla No. 2. Proceso Activos a 31 de diciembre de 2018.

PROCESOS DEL 01/01/2018 A 31/12/2018					
Primera Instancia - Investigación Preliminar					
No. de Procesos	Tramitados en Tiempos	Tramitadas Fuera Tiempos	Actuación		
	(< = 145 días)	(> 145 días)	Archivo	Investigación Formal	Sin Gestión
45	2	43	24	10	11

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

Los resultados de la verificación hacen parte de las No Conformidades y Recomendaciones del Informe.

10. Caja Menor:

Para el Proceso de Gestión Financiera y Presupuestal se realizó revisión del control de los fondos autorizados para adquirir bienes y servicios y la oportunidad con la que se ingresaron las transacciones al sistema de información y los soportes necesarios para la caja menor de las transacciones realizadas en el mes de mayo de 2019, encontrándose sumas iguales del efectivo recibido y el efectivo existente, más los gastos realizados.

Adicionalmente, se descargó del sistema de información Seven, el reporte de movimientos de caja menor desde enero de 2018 a diciembre de 2018 y no se observó compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional.

Asimismo, se revisaron los documentos asociados al arqueo de caja menor por cambios de responsable y se identificaron las Actas de arqueo y entrega de caja menor como se muestra a continuación:

Tabla No. 3. Actas por cambio de responsable Caja Menor

Periodo de Vacaciones		Fecha Acta de Entrega Caja Menor	Fecha Acta de Recibido Caja Menor
Inicio	Final		
11-01-2018	31-01-2018	10-01-2018	01-02-2018
08-06-2018	29-06-2018	07-06-2018	03-07-2018

Fuente: Actas Seccional Boyacá

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintidós (22) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo dos (02) que no aplican en la calificación final, quince (15) Conformidades, tres (03) Conformidades con Recomendación y dos (02) No Conformidades.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da y 3ra Actualización)</p> <p>5. Condiciones generales 5.9 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de Correspondencia respectiva (Nacional o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas.</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones</p> <p>5.5 Clasificación del derecho de petición. El derecho de petición se clasifica en: 5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015.</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De las cuarenta y tres (43) PQRS revisadas, se identificó que nueve (09) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta lo cual representa el 20%.</p> <p>Ver Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales</p> <p>5.11 Cronograma de trámite de solicitud de Matrículas o Certificados y de reposiciones. El tiempo del trámite de matrículas o certificados, desde la radicación hasta la disponibilidad de la tarjeta en la oficina que se solicitó la entrega no debe superar los 20 días hábiles promedio, de los cuales 12 son desde la radicación hasta la obtención de la matrícula o certificado y 8 desde que se otorga la matrícula hasta que la tarjeta está disponible para entrega en la Seccional que solicitó que se la entregaran. El tiempo establecido para el trámite de las reposiciones de 12 días hábiles</p> <p>Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</p>	<p>En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se observaron 162 matrículas fuera de término de 1.712 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representan el 9% de las matrículas.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que 90 demoras corresponden a la segunda instancia, es decir el 56%, para los 72 restantes que representan el 44%, se realizó verificación respecto a las razones de estos vencimientos y se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesenta y ocho (68) demoras corresponden al tercero lo cual representa el 95%. • Tres (03) demoras corresponden al Seccional lo cual representa el 4% • Una (01) demora es compartida entre el Seccional y el tercio que corresponden al 1%. <p>Ver Recomendación.</p>

(5ta actualización)

5. Condiciones Generales

5.13 Programación de trámite de solicitud de Matrículas o Certificados y de Reposiciones.

RP-pr-01. El tiempo total del proceso de matrícula es de 20 días hábiles desde la radicación de la solicitud hasta la disponibilidad de la tarjeta en el Seccional elegido para la entrega. Doce (12) días hábiles corresponden al tiempo transcurrido entre la radicación hasta la aprobación de la matrícula o certificado en segunda instancia y ocho días (8) hábiles desde que se otorga la matrícula hasta que la tarjeta está disponible en el Seccional para su entrega. Se exceptúan de estos tiempos los trámites que por causa ajena al COPNIA requieren la intervención de un tercero; en este último caso, la actividad interrumpe los términos para su trámite. ..

Criterio

Evidencia

AB-pr-02 Manejo de bienes

6.2 Individualización de activos (plaqueteo)
Es un procedimiento exclusivo de almacén y se realiza al recibir el bien o activo. Este procedimiento debe realizarse antes de entregar cualquier bien devolutivo a las áreas o Seccionales responsables. Todos los activos fijos que ingresan deben tener su registro de inventario (plaqueta) en un lugar visible. Es procedente que, a partir de un inventario físico total, paquetear todos los activos, sistematizar el control numérico y así unificar la numeración.

NTC- ISO 9001:2015.

7.1.3 Infraestructura

Se verificaron los bienes de inventario asociados al Seccional por cada uno de los terceros responsables, a partir de lo cual se observó que:

- Los soportes de los computadores y los apoya pies de las dos funcionarias no se encuentran plaquetizados ni relacionados en el inventario.
- Dos pendones no se encuentran relacionados en el inventario
- El TELEFAX no se encuentra en uso.

Ver Recomendación.

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-1119	Criterio	No Conformidad
	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos NTC- ISO 9001:2015	Incumplimiento en la reasignación de las PQRS al área de Atención al Ciudadano.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos 7. Condiciones generales para resolver los PQRS 7.9 Todas las peticiones deben ser centralizadas y atendidas por el grupo de atención al ciudadano. Se exceptúan los siguientes casos, previa verificación del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, quien realizará la delegación de las mismas: - PQRS delegadas a la Subdirección Jurídica, PQRS competencia del Director General, PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite NTC- ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente.	De los cuarenta y tres (43) requerimientos recibidos después del mes de septiembre de 2017, fecha en la cual se generó el lineamiento de la asignación obligatoria de las peticiones al área de atención al ciudadano, se identificó que treinta y tres (33) no transitaron por Atención al Ciudadano, lo cual representa el 77%. Ver. Anexo 1. PQRS. Ver. Recomendación.
02-1119	Criterio	No Conformidad
	PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra 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	Evidencia
	5.Condiciones Generales Términos de Ley Establecidos en el Proceso Disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> De los 45 Procesos revisados, 11 se encuentran sin gestionar, lo cual representa el 24%, a la fecha solo se encuentra el Auto de Apertura de Investigación Preliminar. De los 34 Procesos gestionados, 32 se tramitaron fuera de los tiempos establecidos en el Procedimiento lo cual representa el 94%, teniendo

		<p>en cuenta que superaron los 145 días, lo cual indica un incumplimiento en los tiempos en la etapa de Investigación Preliminar.</p> <ul style="list-style-type: none"> De los 10 procesos con apertura de Investigación Formal, 3 se tramitaron fuera de los tiempos establecidos lo cual representa el 30% de incumplimiento en tiempos en la etapa de Investigación Formal, 4 se ejecutaron en tiempos toda vez que no superaron los 258 días y 3 se encuentran para fallo y la fecha se encuentran en tiempos. <p>Ver Anexo 2. Procesos.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
--	--	---

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Violación al debido proceso	<p>En cuanto a este riesgo, teniendo en cuenta lo señalado en la Resolución Nacional 244 de 2019 <i>"Esta Junta dejara sin efectos el informe concepto y la Resolución de fallo de primera instancia No. 145 del 8 de noviembre de 2018, por la vulneración a los derechos al debido proceso y la defensa de los investigados, ordenando rehacer la actuación administrativa, ajustándola al procedimiento legal correspondiente, debiendo la Secretaria Seccional emitir nuevamente en informe concepto a la Junta Seccional para que resuelvan mediante Resolución lo que corresponda"</i> Se identifico la materialización de este.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la Oficina de Control Interno solicito mediante correo electrónico el día 22 de mayo a la Oficina de Control Disciplinario Interno informar si en ese despacho se adelanta en la actualidad investigación de carácter disciplinario contra los funcionarios del COPNIA, Claudia Patricia Salinas Guayacondo, Secretaria Seccional Boyacá y David Palomino, Abogado del Seccional Boyacá, por asuntos relacionados con el proceso ético profesional disciplinario BYC-OD-2016-00007, a lo cual dicha Oficina</p>	<p>Subdirector Jurídico</p> <p>Secretaria Seccional</p>

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
	respondió que a la fecha existe proceso en contra los funcionarios mencionados, el proceso se encuentra radicado bajo el No. 2019-00004 y a la fecha se encuentra en indagación preliminar – recaudo de prueba e identificación de posibles investigados, luego de la remisión por competencia realizada por la Procuraduría General de la Nación – Regional Boyacá.	
Prescripción o caducidad de la acción ético profesional	De acuerdo con la No Conformidad “Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales” se recomienda revisar la situación en particular, ya que se podrían estar generando situaciones que conlleven a la materialización del riesgo descrito con las consecuencias de orden legal y normativo que esto implica.	Subdirector Jurídico Secretaria Seccional

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 90 % frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

Peticiones, Quejas y Reclamos:

En lo correspondiente a los tiempos de respuesta, la reasignación de los PQRS al área de Atención al Ciudadano y la clasificación de acuerdo con lo establecido es necesario fortalecer los lineamientos, conceptos y definiciones del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de no incurrir en una clasificación inadecuada, que acorde con la tipología genere respuestas en tiempos diferentes a los establecidos normativamente.

Matrículas y Certificados:

Teniendo en cuenta que, en el desarrollo de la auditoria, se observó que en algunos expedientes no se realizó el cargue de la solicitud de los listados a las universidades, se recomienda incluir el documento en el sistema, toda vez que, sin este, no se evidencia la gestión del Seccional ante el tercero y se dificulta identificar por parte de quien es la demora.

Divulgación, Inspección y Vigilancia:

Con relación al plan de acción de comunicaciones se observó que las actividades realizadas no generan registro formal por lo cual se recomienda concertar cuáles serán las evidencias y que debe quedar como registro de estas.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

Adicionalmente, se observó que la matriz registra un cumplimiento del 100% con el ingreso de las fechas por lo cual se recomienda validar el cálculo de los porcentajes de cumplimiento.

Procesos Ético Profesionales:

A partir de la revisión efectuada a los 50 expedientes de quejas y procesos ético-profesionales, se observó que:

- Una (1) queja no tiene información cargada en el sistema Invesflow, sin embargo, se informó por parte de la Secretaria Seccional que el expediente (EXP2018/300056) se generó por error por lo cual se solicitó mediante tiket No. 25304 al área de sistemas la eliminación.
- El 100% de las quejas cumplen con los tiempos establecidos en el procedimiento para su gestión.

En cuanto a los Procesos Ético Profesionales, se realizó la revisión de la totalidad de los Procesos para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018 los cuales corresponden a 45.

La verificación se efectuó teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el procedimiento, de acuerdo a lo anterior se observó un incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar las diferentes etapas como se detalla a continuación:

- De los 45 Procesos revisados, 11 se encuentran sin gestionar, lo cual representa el 24%, a la fecha solo se encuentra el Auto de Apertura de Investigación Preliminar.
- De los 34 Procesos gestionados, 32 se tramitaron fuera de los tiempos establecidos en el Procedimiento lo cual representa el 94%, teniendo en cuenta que superaron los 145 días, lo cual indica un incumplimiento en los tiempos en la etapa de Investigación Preliminar.
- Asimismo, de los 34 Procesos Gestionados, 24 fueron archivados y a 10 Procesos se les inicio Investigación Formal como se muestra a continuación.

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 al análisis efectuado se observó:

- De los 10 procesos con apertura de Investigación Formal, 3 se tramitaron fuera de los tiempos establecidos lo cual representa el 30% de incumplimiento en tiempos en la etapa de Investigación Formal, 4 se ejecutaron en tiempos toda vez que no superaron los 258 días y 3 se encuentran para fallo y la fecha se encuentran en tiempos.
- Con relación a la confirmación o revocación en Segunda Instancia se verificaron los tiempos de tramitación a partir de lo cual se observó que, de los 7 procesos remitidos 2 se tramitaron en tiempos, 2 se encuentran para fallo y en tiempos, 1 supero los tiempos y 2 se encuentran para fallo y la fecha superan los tiempos, lo anterior representa un incumplimiento del 43%.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19	
				BYC	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
			31	05	2019

- Adicionalmente se realizó un análisis de medición de los tiempos promedio de sustanciación en cada una de las etapas del Proceso, donde se identificó incumplimiento de estos, toda vez que se encuentran entre los 50 y los 730 días en la etapa de Investigación Preliminar y los 121 y 484 días en la etapa de Investigación Formal, superando así los 145 establecidos en la etapa de Investigación Preliminar y los 258 días en Investigación Formal como se detalla a continuación:

Tabla No. 4. Días promedio sustanciación.

Etapa de Investigación Preliminar				
Procesos en Investigación Preliminar	Procesos Gestionados	Mín. de Días Trámite	Máx. de Días Trámite	Promedio de Días Trámite
11	34	50	730	447
Etapa de Investigación Formal				
Procesos en Investigación Formal	Procesos Gestionados	Mín. de Días Trámite	Máx. de Días Trámite	Promedio de Días Trámite
10	7	121	484	294

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

De acuerdo con el análisis realizado a los tiempos de los Procesos se observó que los más a prescribir son:

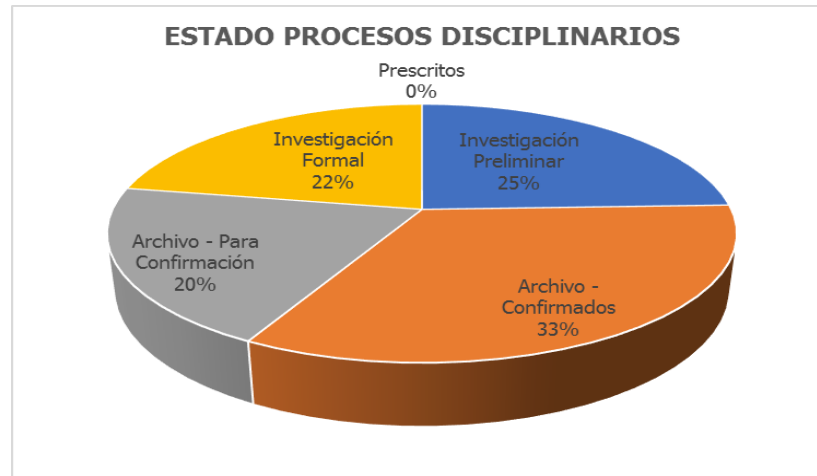
Tabla No. 5. Tiempos de Prescripción.

Nº DE EXPEDIENTE	PRESCRIPCIÓN 3 - 5 AÑOS	OBSERVACIONES
EXP2016/103861	13/07/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR – PARA FALLO EN SEGUNDA
EXP2016/122146	27/07/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR - SANEAR
EXP2016/167496	20/09/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR – PARA FALLO EN SEGUNDA
EXP2016/202596	21/11/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR – SANEAR
EXP2016/232676	12/12/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR – PARA FALLO EN SEGUNDA

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

En términos generales se observó que para la gestión los Procesos Disciplinarios no se cumplen con los tiempos establecidos en el Procedimiento, lo que aumenta el riesgo de materialización de la prescripción, en la siguiente grafica se representa el estado de los Procesos, de los cuales en Investigación Preliminar se encuentran el 24%, Archivados con confirmación de Segunda Instancia el 33%, En segunda Instancia para confirmación o revocatoria el 20%, En investigación Formal el 22% y Prescritos el 0%

Grafica 1. Estado de los Procesos.



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

Se recomienda garantizar y adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los tiempos en la gestión y los Procesos Ético Profesionales, toda vez que esto refleja la oportunidad de la gestión de la Entidad y en los resultados del Seccional.

Caja Menor:

Realizar como buena práctica el control de los recursos a través de los arqueos de caja menor con una frecuencia pertinente que permita monitorear las actividades con cargo a esta.

Aplicación Cuestionario Conocimiento del Sistema de Control Interno.

Como resultado de la aplicación del cuestionario se obtuvo una calificación de 3.16, que corresponde a un nivel intermedio de desarrollo del modelo en este seccional y se generaron las siguientes observaciones por cada uno de los temas que fueron objeto de verificación como se muestra a continuación:

• Inducción y Reinducción – Manual de Funciones.

La funcionaria Julieth quien está vinculada recientemente a la Entidad manifestó recibir Inducción al cargo y tiene conocimiento de las funciones que debe desempeñar, los funcionarios antiguos han recibido en los últimos 6 meses reinducción a través de los videos institucionales.

Se identificó conocimiento del manual de funciones y las actualizaciones a este y de manera general se identificó que no se realizan funciones que no están acorde para el objeto principal del cargo.

Respecto al manual de funciones se observó conocimiento de las modificaciones a este y la totalidad de los funcionarios manifiestan que no deben realizar actividades diferentes a las allí dispuestas, sin embargo, tienen disposición para colaborar en lo que se requiera por parte del Seccional.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

• **Código de Integridad.**

Respecto al conocimiento del Código de Integridad de la Entidad todos los funcionarios lo conocen, así como su contenido, se observó conocimiento respecto a los principios y valores de la Entidad. Así mismo la disposición y compromiso por parte de todos los funcionarios para apropiarlo.

• **Bienestar Social**

Respecto a las actividades de bienestar social que ofrece la Entidad a sus funcionarios, todos tienen conocimiento de estos beneficios y de manera general se encuentran conformes con estos servicios, agradecen a la entidad por los incentivos ya que generan sentido de pertenencia hacia la Entidad.

• **Capacitación**

En cuanto al plan de capacitación para la vigencia 2019 se observó conocimiento por parte de los funcionarios e informan que han participado de capacitación específicas para el desempeño de sus funciones como por ejemplo las capacitaciones virtuales recibidas por el abogado del Seccional (procesos disciplinarios, seguridad social, inspección control y vigilancia)

• **Misión**

Se observo que todos los funcionarios del Seccional Boyacá identifican la misión de la Entidad y conocen la incidencia de su trabajo en la contribución de su cumplimiento.

• **Plan Estratégico - Objetivos Estratégicos**

En cuanto a los objetivos estratégicos, se observó que los funcionarios del Seccional los identifican y tienen conocimiento de su enfoque y la Secretaria Seccional participó de la elaboración del nuevo Plan Estratégico, así mismo informan que se ha realizado socialización del plan estratégico dos veces por parte de la alta dirección e internamente una vez.

En cuanto a los objetivos estratégicos se observó conocimiento de ellos, sin embargo, el que se encuentra relacionado con la oportunidad los funcionarios manifiestan cumplir con los tiempos de las actividades del Seccional, No obstante, los tiempos de los procesos ético-profesionales exceden los mismos, de acuerdo a lo anterior se informó que los retrasos obedecen a:

- El Seccional ha tenido tiempos muertos en temas de procesos por falta de personal (6 meses sin abogado y otros 6 con un contratista que no estaba de tiempo completo) y la fecha se están subsanado errores de la contratista.
- Tolima estuvo sin abogado y el abogado de Boyacá presto apoyo a este.
- En 2017 no hay pliegos de cargos, incluso proceso de 2016 quietos

De acuerdo a lo conversado los funcionarios Interiorizan el tema de que es necesario mejorar el cumplimiento de los tiempos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

• **Medición de satisfacción del usuario**

Se informa por parte de la Secretaria Seccional que la medición se realizó en la vigencia 2017 a través de la aplicación de encuestas y el nivel fue positivo y en el seminario de marzo se evidencio la aceptación.

• **Rendición de cuentas**

El Seccional cita la junta y a grupos específicos, para la vigencia en curso se enviaron más de 200 invitaciones para que las personas participaran de la rendición de cuentas de manera virtual. No se realiza rendición de cuentas de manera individual por Seccional toda vez que esta es a nivel Nacional.

Se identifico que el Seccional no se conoce el resultado de la evaluación de la rendición de cuentas.

• **Riesgos Laborales y Manejo Ambiental**

Se observó conocimiento por parte de los funcionarios del Seccional respecto a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo, accidentes de trabajo y planes de emergencia ante riesgos, asimismo de la Política de Gestión Ambiental, se identificó que el Seccional realiza comparativo de servicios públicos para identificar aumentos y establecer las causas, se recomienda documentar esas causas.

• **Riesgos de Gestión y de Corrupción**

Respecto a los Riesgos asociados a los procesos que se ejecutan en el Seccional, se observó que los funcionarios tienen claridad sobre ellos, así como la calificación de estos y la metodología utilizada para el cálculo.

Los funcionarios consideran que las posibles causas de los riesgos no están identificadas en su totalidad.

• **Informes de Gestión - Indicadores**

Los funcionarios del Seccional tienen claro de que seguimientos debe presentar el Seccional a la Subdirección de Planeación para la consolidación del informe de gestión, dicho seguimiento se realiza a través del diligenciamiento de una matriz a la cual el Seccional realiza monitorio de manera permanente

Se identificó que la herramienta muestra términos de ley y no de calidad por lo cual no se observa el atraso en estos términos. (Avance en las fases del sistema), se recomienda verificar la posibilidad de incluir el seguimiento de los tiempos de calidad en la herramienta de seguimiento.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
05-1817	Cerrada	En cuanto al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales." De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		11-19 BYC
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		31	05	2019

Con relación a los planes de mejoramiento de las siguientes no conformidades se observó que las acciones tomadas fueron efectivas toda vez que en desarrollo de la auditoria se observó que fueron subsanadas y no son reiterativas.

- Inadecuada emisión de las Comunicaciones Oficiales.
- Incumplimiento en los tiempos establecidos para efectuar el trámite de matrículas.
- Inoportunidad en el cargue del comprobante de entrega de tarjetas.

De acuerdo con lo anterior, frente a aquellas acciones de mejora que fueron planteadas y en las cuales se ha observado la ineffectividad de estas, se recomienda realizar el ajuste y revisión para las futuras acciones.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. PQRS.
- Anexo 2. Procesos.
- Anexo 3. Análisis de Criterios.

Elaborado por: Luisa Fernanda Sanchez Gomez.

Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya.