

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

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 auditado /Evaluado	Seccional Córdoba			
Auditor líder	Viviana Marcela Pardo	Equipo Auditor	Martha Isabel Núñez Pirajan	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada	Secretario Seccional Córdoba			

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Córdoba en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes a la vigencia 2017 y 2018 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

1. Inventario de Bienes:

Respecto a este criterio se descargó del Sistema SEVEN el inventario de bienes asociados a los tres funcionarios del Seccional Córdoba: Pedro Antonio Villadiego Hamon, Livis Liney Martinez Ramos y Zila Fernanda Garcia Contreras, a partir de lo cual se revisó y constató el conocimiento de la relación de activos que se encuentran a cargo de los funcionarios e igualmente se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades y Recomendaciones 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 Pedro Villadiego y Zila Garcia) para el periodo comprendido entre enero de 2017 y agosto de 2018. A partir de lo cual no se observó solicitudes de mantenimiento preventivo ni mantenimientos correctivos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

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 2017 y 15 de agosto de 2018. El reporte generó un total de cuarenta y un (41) PQRS asociadas al Seccional Córdoba, de las cuales se identificó el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolver las peticiones y la congruencia de las respuestas.

Adicionalmente, se revisaron las tipologías de radicación, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. Los resultados de las actividades son parte de las Conformidades, No Conformidades y Recomendaciones 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 01/01/2017 al 15/08/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 13 registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow identificando que la totalidad de las solicitudes se realizaron por el proceso de PQRS.

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 asociadas a 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 Matriculas, con corte de enero de 2017 a junio de 2018, con el fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. En cuanto a esta revisión se generaron las siguientes observaciones:

5.1 Trámites Fuera de Términos: Respecto a la verificación del cumplimiento de tiempos se verificaron aquellas matriculas que superaron el tiempo establecido. Se observaron 272 matrículas fuera de término de 1594 para el periodo auditado, estos vencimientos representan el 17% de las matrículas. Teniendo en cuenta lo anterior, se identificaron 131 registros por fuera de términos en la vigencia 2018, por lo tanto, se efectuó revisión de los mismos respecto a las razones de dichos vencimientos y se observó que:

- 13 demoras corresponden al Seccional.
- 4 demoras corresponden al Seccional y a un tercero.
- 68 demoras corresponden a un tercero.
- 46 demoras corresponden a la segunda instancia.

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se verificó una muestra a criterio del auditor de 85 registros del reporte, 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.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

5.3 Denegaciones: Para este criterio se solicitó al Profesional de Gestión del área de Registro mediante correo electrónico del día 29-08-2018 el reporte de las denegaciones para el periodo auditado, a partir del cual se identificó que para el Seccional Córdoba no se presentaron denegaciones, cabe indicar que dicha información fue confirmada en entrevista con el Secretario Seccional.

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" del Sistema Invesflow el día 29 de agosto de 2018, a partir de lo cual se identificaron dos (02) registros, de los cuales se observó una gestión oportuna en la solicitud de los requisitos antes de los diez (10) establecidos en el procedimiento y las actividades relacionadas con el desistimiento acorde con los tiempos establecidos.

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 113 registros, en este sentido y en la visita a las instalaciones del Seccional Córdoba, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas, cuyo resultado se describe a continuación:

Tabla 1. Inventario Tarjetas

Concepto	Cantidad Tarjetas
Tarjetas del Reporte	113
Reposiciones	16
Remisiones	5
Tarjetas Antiguas	2
Total	136

Fuente: Sistema Invesflow - Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta el reporte remitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y el análisis efectuado a los 85 registros de la muestra seleccionada con incumplimiento en los términos, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que:

- 79 desprendibles fueron cargados oportunamente en el sistema.
- 5 tarjetas de la muestra a la fecha no han sido reclamadas por los usuarios.
- 1 tarjeta fue trasladada para entrega en el Seccional Tolima.

6. Gestión Documental:

En cuanto a la verificación del archivo, se procedió a recorrer las instalaciones del Seccional y se hizo registro fotográfico del estado de los documentos a cargo del Seccional y se revisaron las carpetas relacionadas con los procedimientos de Divulgación, Quejas Disciplinarias y Procesos Disciplinarios a partir de lo cual se observó el adecuado archivo, foliación, rotulación, conservación y disposición de los

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		13	09	2018	

documentos. Asimismo, se observó que se efectuó la transferencia documental programada para el mes de noviembre de 2017 con un 100% de cumplimiento.

7. Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia:

Para este criterio, se generó el "Reporte de Divulgación" del sistema Invesflow y se observó que para el Programa 2017 se crearon un total de 28 actividades correspondientes a Charlas de divulgación, asimismo, para el programa 2018 se identificaron un total de 26 actividades asociadas a este tema, las cuales cuentan con sus respectivos listados de asistencia.

Adicionalmente, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia de la vigencia 2017 se gestionaron los 25 expedientes programados, dentro de los cuales se observó la respectiva comunicación de los profesionales que no se encuentran matriculados, la reiteración de la solicitud de la información, el trámite a efectuar o en caso contrario el informe a satisfacción de los que cuentan con el registro profesional o la respectiva denuncia de quienes ejercen sin autorización. En cuanto a la ejecución del 2018, se observó la solicitud de listados de profesionales para los 27 expedientes programados dentro de la vigencia, de los cuales 7 cuentan con informe a satisfacción y los restantes se encuentran en reiteración del requerimiento, envió información de profesionales pendientes o revisión del listado de profesionales.

De otra parte, se revisaron los criterios asociadas con la apertura de expedientes, trazabilidad y oportunidad del registro de las actividades. Los resultados son parte de las No Conformidades del informe.

8. Denuncias:

Con relación a este procedimiento, se tuvo en cuenta los resultados de la Inspección efectuada para la vigencia 2017 acorde con el "Reporte de Divulgación" y las denuncias efectuadas en ejercicio de esta actividad, a partir de lo cual se observó la siguiente información:

Tabla 2. Denuncias

EXPEDIENTE	NOMBRE
EXP2017/069130	EFREN PADILLA LOPEZ
	ORLANDO MORALES RODRIGUEZ
	ANIBAL DELGADO CORREA
EXP2017/069236	DADISMEL MACHADO PALMERA
EXP2017/069251	ALEX ESSAU SIMAHAN LARA
EXP2017/069269	ABEL JOSE MUÑOZ PINEDA
	CESAR RAUL MERCADO NAVARRO
	MARIA CECILIA NARVAEZ CÁRDENAS

Fuente: Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

En este sentido, se revisó el respectivo reporte en la página web de la Entidad en el link <http://186.28.253.72:6060/PublicacionesWeb/ENA.html> (Ejercicio no Autorizado) y se identificó la respectiva publicación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		13	09	2018	

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se revisaron los tiempos de análisis y gestión de las Quejas Ético Profesionales. En este sentido, se generó la "Consulta de Quejas Disciplinarias" del sistema Invesflow y se complementó con la información suministrada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento. Los resultados son parte de las No Conformidades.

De otra parte, para la verificación de los tiempos de ejecución en los procesos se analizó la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con corte a junio de 2018. Los resultados son parte de las 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 en el mes de septiembre de 2018, encontrando sumas iguales del efectivo recibido y el existente, más los gastos realizados. Adicionalmente, se descargó del sistema de información Seven, el reporte de movimientos correspondientes a la vigencia 2018 y no se observaron compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional.

De otra parte, se revisaron los documentos asociados al arqueo de caja menor por cambios de responsable y se identificó que a partir de la Resolución Nacional No. 720 del 30/05/2018 se asignó la responsabilidad de la caja menor a la funcionaria Zila Fernanda Garcia Contreras, teniendo en cuenta lo anterior se solicitaron y observaron las Actas de Arqueo de recepción y entrega del 08/06/2018 y el 04/07/2018, respectivamente.

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, catorce (14) Conformidades, tres (03) Conformidades con Recomendación y tres (03) No Conformidades.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

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	Se verificaron los bienes de inventario asociados al Seccional por cada uno de los terceros responsables, a partir de lo cual se observó que: <ul style="list-style-type: none"> - El pendón identificado bajo No. BC139900260 a cargo del funcionario Pedro Villadiego, no cuenta con la respectiva placa. - La Silla giratoria Auxiliar identificada bajo No. 13200106 a cargo de la funcionaria Livis Martinez, no cuenta con

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

<p>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.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.1.3 Infraestructura</p>	<p>la respectiva placa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las cortinas de la oficina no se encuentran incluidas en los inventarios de los funcionarios. <p>Es de precisar, que se identificaron solicitudes a través de correo electrónico al área administrativa, respecto a las placas y del procedimiento a seguir con las cortinas de la oficina.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
--	---

Criterio	Evidencia
----------	-----------

<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>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>5.5 Clasificación del derecho de petición. El derecho de petición se clasifica en:</p> <p>5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el Cliente</p>	<p>De las 41 PQRS asociadas al Seccional Córdoba en el periodo auditado, se identificó que cinco (05) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta.</p> <p>Ver. Recomendación</p>
---	---

Criterio	Evidencia
----------	-----------

<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional. Términos generales del proceso disciplinario. Tabla de tiempos establecidos para el proceso.</p> <p>Actividad: Investigación Preliminar Días Hábiles: 145 - Meses: 7,2, Instancia: Primera, Actividad: Investigación Formal Días Hábiles: 258 - Meses: 12,8</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. Planificación y Control Operacional.</p>	<p>A partir de la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, se evidenció que de 12 procesos disciplinarios, 01 se encuentra fuera de término en la primera instancia.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
---	---

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 21-18		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-2118	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 14 requerimientos recibidos después del mes de septiembre de 2017, fecha en la cual se generó el lineamiento para la reasignación obligatoria de las peticiones al área de Atención al Ciudadano, se identificó que 12 no fueron reasignadas. Ver. Anexo 1. PQRS.
02-2118	Criterio	No Conformidad
	ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización y 3ra actualización) NTC- ISO 9001:2015	Inoportunidad en el registro de las actividades del Programa de Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización) 5. Condiciones Generales 5.2 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de	Con relación al Programa 2017 se observó el incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación, toda vez que hasta el día 06



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.		21-18
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
13	09	2018

	<p>las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de Enero del año de vigencia del programa.</p> <p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (3ra actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales 5.2 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de febrero del año de vigencia del programa.</p> <p>5.6 Se cuenta con un sistema de información (Invesflow) para la trazabilidad y seguimiento del programa de inspección, control y vigilancia, el cual debe ser alimentado de manera oportuna, cada vez que se realice alguna actuación.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional</p>	<p>de abril de 2017 y posteriores se da inicio a esta actividad.</p> <p>De igual forma sucede con el Programa 2018, puesto que hasta el día 13 de abril de 2018 y posteriores se da efectuó el cargue de expedientes.</p> <p>Adicionalmente, se observó que la información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación respecto al cargue del listado de asistencia y archivo de los expedientes no se efectuó oportunamente en el sistema.</p> <p>Ver. Anexo 2. Divulgación.</p>
	Criterio	No Conformidad
	<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización)</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
03-2118	<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional. Términos generales del proceso disciplinario</p> <p>6. Descripción de la Actividad.</p>	<p>De las 2 quejas radicadas en el Seccional Córdoba para el periodo auditado, presentaron incumplimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento (2 meses) para efectuar el análisis.</p> <p>Ver. Anexo 3. Quejas.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		13	09	2018	

	Actividad 6.2 Análisis de la queja. Actividad: Análisis de Quejas Días Hábiles: 40 - Meses:2 Instancia: Primera NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	
--	--	--

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Pérdida o daño de bienes de la Entidad	<p>En el ejercicio auditor se identificó que existen bienes (CORTINAS ENROLLABLES) que no se han incluido en el inventario de los funcionarios.</p> <p>Lo anterior permitió evidenciar que no se tiene información sobre los bienes responsabilidad de cada funcionario, lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización del riesgo.</p>	Profesional de Gestión Administrativa

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 85 % frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

Manejo de Bienes:

Efectuar un proceso de verificación permanente y monitoreo por parte del Seccional frente a los criterios dispuestos en el manejo, custodia y plaquetización de los bienes asignados a cada funcionario, con el fin de efectuar las actividades y controles que permitan llevar a cabo la gestión de forma efectiva y conforme a los lineamientos dispuestos por la entidad.

Del mismo modo, se sugiere efectuar un listado de los bienes que no se encuentran dispuestos en los inventarios (CORTINAS ENROLLABLES) y posteriormente informarlo al área encargada, con el fin de evitar la desactualización y falta de placas de dichos bienes.

Peticiones, Quejas y Reclamos:

En lo correspondiente a 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.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		21-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

Matrículas y Certificados:

Garantizar y adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los tiempos en la gestión de las Matrículas y Certificados, toda vez que esto refleja la oportunidad de la gestión y los resultados del Seccional.

Adicionalmente, ingresar las observaciones pertinentes y las actividades adicionales ejecutadas por parte del Seccional haciendo uso del vínculo dispuesto en el Sistema Invesflow "Anotaciones", lo cual permite identificar la trazabilidad y la información necesaria a cada registro o situación.

Inspección, Control y Vigilancia:

Frente al cargue de información del cronograma de Inspección, Control y Vigilancia se recomienda efectuar la actividad en los tiempos en el procedimiento y por la Subdirección de Planeación, Control y seguimiento, asimismo registrar las actividades de manera oportuna, cada vez que se realice alguna actuación.

Procesos Ético Profesionales:

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

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
N/A	Cerrada	<p>En cuanto a que "Se evidenció en múltiples respuestas entregadas a las Peticiones allegadas al Seccional relacionadas en el Anexo 1, que se está informando a la ciudadanía una instrucción que no ha sido impartida por la Entidad, que cuando se trate de una Autorización a un tercero, debe remitir documento escrito firmado ante notaría, imponiendo una carga adicional al ciudadano no establecida."</p> <p>Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva.</p>

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. PQRS
- Anexo 2. Divulgación.
- Anexo 3. Quejas.

Elaborado por: Martha Isabel Núñez.
Revisado por: Viviana Marcela Pardo.