

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 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 Atlántico | | | |
| Auditor líder | Viviana Marcela Pardo | Equipo Auditor | Martha Isabel Núñez Pirajan | |
| Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada | Secretario Seccional Atlántico | | | |

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Atlántico 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 Atlántico, 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 dos funcionarios del Seccional Atlántico: Luis Carlos Sierra Ropain y Liney Yolima Ferrer Doncel 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 firmante Luis Carlos Sierra) para el periodo comprendido entre enero de 2017 y julio de 2018. A partir de lo cual no se observó solicitudes de mantenimiento preventivo ni mantenimientos correctivos.

| | | | | |
|---|-----------------------------|-------------------|-----|-------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 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 31 de julio de 2018. El reporte generó un total de ciento sesenta y cuatro (164) PQRS asociadas al Seccional Atlántico, de las cuales se revisó una muestra a criterio del auditor de ciento once (111) registros y se identificó la congruencia de las respuestas.

Adicionalmente, se revisó el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolver las peticiones, 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 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 01/01/2017 al 31/07/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 89 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 y Recomendaciones del informe.

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: En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo se verificaron aquellas matriculas que superaron el tiempo establecido. Se observaron 287 matrículas fuera de término de 2667 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representa el 10.7% de las matrículas. Teniendo en cuenta lo anterior, se identificaron 155 registros por fuera de términos en la vigencia 2018, por lo tanto se efectuó revisión de los mismos respecto a las razones de dichos los vencimientos y se observó que:

- 14 demoras corresponden al Seccional.
- 06 demoras corresponden al Seccional y a un tercero.
- 56 demoras corresponden a un tercero.
- 79 demoras corresponden a la segunda instancia.

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se seleccionó una muestra de 76 registros a criterio del auditor correspondientes al reporte de 2018, dentro de los cuales se observó que la totalidad de

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

las solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matrícula 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 identificaron cinco expedientes de la siguiente manera:

Tabla 1. Denegaciones

| Expediente | Denunciado | Cedula | Observaciones |
|----------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| EXP2017/106252 | ASTRID MARIELA HOYOS FLOREZ | 32.630.271 | Reportado en ENA |
| EXP2017/149688 | JORGE SEGUNDO GUERRA REDONDO | 1.084.728.213 | Reportado en ENA |
| EXP2017/293236 | JESUS ARMANDO AGUIRRE PINEDA | 18.506.771 | Se encuentra en Segunda Instancia |
| EXP2018/011928 | ARGEMIRO SIMON PINEDA VERGARA | 78.735.267 | Reportado en ENA |
| EXP2018/124590 | JULIO CESAR POSADA CORREA | 10.766.280 | Notificación Resolución Nacional |

Fuente: Área Registro Profesional

De acuerdo con lo anterior, se verificó y observó la publicación por ejercicio no autorizado en la página web de la Entidad de las personas para las que aplica dicha actividad.

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 10 de agosto de 2018, a partir de lo cual se identificaron un total de 6 registros de los cuales se observó una gestión oportuna en la solicitud de los requisitos antes de los diez (10) establecidos en el procedimiento.

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

Tabla 2. Inventario Tarjetas

| Concepto | Cantidad Tarjetas |
|----------------------|-------------------|
| Tarjetas del Reporte | 203 |
| Reposiciones | 25 |
| Remisiones | 15 |
| Total | 243 |

Fuente: Sistema Invesflow - Oficina de Control Interno

Ahora bien, teniendo en cuenta el reporte remitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y el análisis efectuado a los 76 registros seleccionados a criterio del auditor con incumplimiento en los términos, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

entrega de las tarjetas. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

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 documentos. Asimismo, se determinó 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 revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso asociadas con la apertura de expedientes, trazabilidad, ejecución y cumplimiento de los programas de divulgación aprobados para las vigencias 2017 y 2018. Los resultados son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

Asimismo, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia de la vigencia 2017 se gestionaron los 10 expedientes programados, dentro de los cuales se observó la respectiva comunicación de los profesionales que no se encuentran matriculados, el respectivo trámite a efectuar o en caso contrario el informe a satisfacción de los que cuentan con el registro profesional, la respectiva denuncia de quienes ejercen sin autorización o la reiteración de la solicitud de la información. En cuanto a la ejecución del 2018, se observó la solicitud de listados de profesionales para los 15 expedientes programados dentro de la vigencia.

8. Denuncias:

Con relación a este procedimiento, se tuvo en cuenta los resultados de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia efectuadas 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 3. Denuncias

| EXPEDIENTE | NOMBRE | REPORTE ENA |
|----------------|------------------------------|-------------|
| EXP2017/075981 | JUAN ESTEBAN ALVEZ DEL VALLE | SI |
| | JULIO CESAR CABELLO MONSALVO | SI |
| | JUAN CARLOS CEDEÑO | SI |
| | JORGE LUIS CERVANTES | SI |
| | SAUL HUMBERTO GALINDO | SI |
| | ADALBERTO GONZALEZ BANQUEZ | SI |
| | FARID JULIO MARIANO GALVAN | SI |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

| | | |
|--|----------------------------------|----|
| | RICHARD ANTONIO ROJAS NUÑEZ | SI |
| | JORGE ENRIQUE VILLALBA GUTIERREZ | SI |

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.

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se revisó los tiempos de análisis y gestión de las Quejas y Procesos 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 y las carpetas físicas que se encontraban en el Seccional. 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 agosto 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, a partir de lo cual se observaron las siguientes compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional:

Tabla 2. Compras Caja Menor

| Descripción | Valor |
|-------------------------------------|------------------|
| Compra de batería 12v-7amp para ups | \$ 45.000 |
| Compra de bombillo de luz led 6w | \$ 16.250 |
| Total | \$ 61.250 |

Fuente: Seven – Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo anterior, se observó que las mismas corresponden a gastos urgentes del Seccional. Adicionalmente, 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. 801 del 15/06/2018 se asignó la responsabilidad de la Caja Menor a la funcionaria Liney Yolima Ferrer y por tanto se observaron las Actas de arqueo y entrega de caja menor correspondiente a los días 22/06/2018 y el 17/07/2018.

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintitrés (23) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo que dos (02) no aplican en la calificación final, dieciocho (18) Conformidades y tres (03) No Conformidades desarrolladas a continuación:

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

| Criterio | Evidencia |
|--|---|
| <p>AB-pr-02 Manejo de bienes 6.2 Individualización de activos (plaqueteo)</p> <p>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.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.1.3 Infraestructura</p> | <p>Se verificaron los bienes de inventario asociados al Seccional por cada uno de los terceros responsables, a partir de lo cual se observó la adecuada plaquetización de los bienes, excepto la CORTINA ENROLLABLE identificada bajo No. 132200029 a cargo del funcionario Luis Carlos Sierra que no cuenta con la respectiva placa.</p> <p>Ver. Recomendación.</p> |
| Criterio | Evidencia |
| <p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>6. Término para Responder las peticiones. El término para responder toda petición está determinado por la ley, a continuación se relaciona la clasificación de las peticiones en el sistema de PQRS del COPNIA y los tiempos establecidos para su adecuada atención.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el Cliente</p> | <p>De los 111 expedientes de la muestra, 3 presentaron incumplimiento en los tiempos de respuesta (EXP2018/004137, EXP2017/022811 y EXP2018/194038).</p> <p>Ver. Recomendación</p> |

| | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|--|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 | |
| | | Fecha del informe | | | |
| | | Día | Mes | Año | |
| | | 28 | 08 | 2018 | |

| Criterio | Evidencia |
|--|--|
| <p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización) 6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 12. Entrega de Tarjeta. La tarjeta será entregada de manera personal al titular de la misma o a un tercero mediante autorización escrita, diligenciando el respectivo de entrega de tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 03 días hábiles.</p> <p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización) 6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado. Actividad 9. Entrega de Tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 20 días hábiles posteriores a la entrega de la tarjeta o la radicación de la comunicación oficial, lo anterior en atención a las novedades administrativas que se puedan presentar (vacaciones, licencias, convenios, entre otros).</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.1. Planificación y Control Operacional</p> | <p>Del análisis efectuado a los 76 registros seleccionados a criterio del auditor con incumplimiento en los términos para la expedición de la tarjeta profesional, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de los plásticos, a partir de lo cual se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 68 desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema. - 03 desprendibles fueron cargados inoportunamente en el sistema así: EXP2018/005608 con 64 días, EXP2017/295653 con 88 días y EXP2018/055038 con 49 días. <p>Ver. Recomendaciones.</p> |
| Criterio | Evidencia |
| <p>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 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</p> | <p>Programa 2017: Se identificaron un total de 41 actividades, entre las cuales se revisaron (20) Charlas y se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde con lo descrito en el procedimiento y al comunicado NAL-CI-2017-00359 del 03 de febrero de 2017 y hasta |



INFORME DE AUDITORIA

| | | |
|--------------------------|------------|--------------|
| Auditoría no. | | 22-18 |
| Fecha del informe | | |
| Día | Mes | Año |
| 28 | 08 | 2018 |

| | |
|---|--|
| <p>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>6. Descripción de la actividad. Actividad 3. Ingresar programa en Invesflow. Registrar en el aplicativo Invesflow la totalidad de las actividades del programa aprobado, a más tardar el último día hábil del mes de Febrero.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 Planificación y Control Operacional</p> | <p>los días 10 de marzo de 2017 y posteriores se da inicio a esta actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De las 20 charlas ejecutadas todas cuentan con el respectivo listado de asistencia. No obstante, el Listado de Asistencia no se encuentra acorde con el formato establecido en el procedimiento. <p>Programa 2018: Se identificaron un total de 44 actividades, entre la cuales se revisaron (18) Charlas y se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde con lo descrito en el procedimiento y al comunicado NAL-CI-2018-00456 del 12 de febrero de 2018, pues hasta el día 13 de marzo de 2018 y posteriores se da inicio a esta actividad. - La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación se alimenta oportunamente en el sistema. No obstante, el Listado de Asistencia no se encuentra acorde con el formato establecido en el procedimiento. <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</p> <p>Términos generales del proceso disciplinario. Tabla de tiempos establecidos para el proceso. Actividad: Investigación Preliminar Días Hábles: 145 - Meses: 7,2 Instancia: Primera Actividad: Investigación Formal Días Hábles: 258 - Meses: 12,8</p> | <p>A partir de la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, se evidenció que de 17 procesos disciplinarios, 01 se encuentra fuera de término en la primera instancia.</p> <p>Ver. Recomendación.</p> |

| | | | | |
|---|-----------------------------|-------------------|-----|-------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

| | |
|--|--|
| NTC- ISO 9001:2015. Planificación y Control Operacional. | |
|--|--|

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

| Código NC | Descripción de la No Conformidad | |
|-----------|--|--|
| 01-2218 | 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 100 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 96 no fueron reasignadas. Adicionalmente, se observó que el EXP2018/179626 fue reasignado al área de atención al ciudadano inoportunamente. Ver. Anexo 1. PQRS. |
| 02-2218 | Criterio | No Conformidad |
| | AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos NTC- ISO 9001:2015 | Radicación de los PQRS con tipología diferente a la establecida. |
| | Descripción de Criterio | Evidencia |
| | AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos (2da actualización) | De las 111 PQRS de la muestra, se identificó que 65 solicitudes no fueron radicadas por la tipología |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

| | | |
|----------------|--|---|
| | <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>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 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. 7.2.1 Comunicación con el Cliente.</p> | <p>correcta.</p> <p>Adicionalmente, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2017 al 31/07/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 89 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 12 solicitudes no se realizaron por el proceso de PQRS sino de Comunicación Oficial (3), Memorando Interno (1), Modificación de Registros (1), Permiso Temporal (1), Proceso Disciplinario (2) y sin tramite (5).</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</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 |
| 03-2218 | <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. Actividad 6.2 Análisis de la queja. Actividad: Análisis de Quejas Días Hábiles: 40 - Meses:2 Instancia: Primera</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p> <p>8.1 Planificación y Control Operacional</p> | <p>De las 09 quejas radicadas en el Seccional Atlántico para el periodo auditado, la totalidad presentaron incumplimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento (2 meses) para efectuar el análisis.</p> <p>Adicionalmente, una de las nueve quejas analizadas no tiene la comunicación al quejoso del conocimiento de la queja.</p> <p>Ver. Anexo 2. Quejas.</p> |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

| Riesgo identificado / Posible riesgo | Observación | Responsable del análisis del riesgo |
|---|---|--|
| Pérdida o daño de bienes de la Entidad | En el ejercicio auditor se identificó que el día 20/06/2018 bajo guía No. CT017969947CO se remitió el TELEFONO PANASONIC identificado bajo placa No 150100030, no obstante, actualmente continua cargado en el inventario del funcionario Luis Carlos Sierra. En consecuencia, se observó el incumplimiento frente al control riguroso sobre el manejo de los bienes, lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización del riesgo. | Profesional de Gestión Administrativa |

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 85,7 % 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.


Adicionalmente, se observó deterioro exterior de la NEVERA CHALLENGER identificada con placa 170300003, razón por la cual se recomienda informar al área administrativa para los fines pertinentes.

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.

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 aquellas actividades que son adicionales al programa aprobado por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con la marca "Extraordinario", con el fin de hacer la adecuada clasificación y registrar todas las gestiones correspondientes al proceso.

| | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 22-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 28 | 08 | 2018 |

Asimismo, actualizar el formato del Listado de Asistencia establecido en el procedimiento ICV-pr-03 Charlas de Divulgación.

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 en los resultados del Seccional.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

| Código NC | Estado | Observaciones |
|------------------|---------------|---|
| N/A | Cerrada | En cuanto al "Incumplimiento en la asignación de inventarios a cada funcionario y el reconocimiento en el sistema utilizado por la entidad para realizar el control y registro de bienes". Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción fue efectiva. |
| N/A | Cerrada | Respecto a la "Incumplimiento en los tiempos establecidos para realizar seguimiento a las comunicaciones enviadas". Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva. |
| N/A | Cerrada | En referencia al "Incumplimiento en la correcta organización, conservación, custodia y seguimiento, todo ello conforme con los lineamientos y procedimientos establecidos". De acuerdo con los resultados de esta auditoría, se determinó la efectividad de la acción. |

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. PQRS
- Anexo 2. Quejas.

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