

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	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
Proceso auditado /Evaluado	Seccional Cesar			
Auditor líder	Viviana Marcela Pardo Beltrán	Equipo Auditor	Luisa Fernanda Sanchez Gomez	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Secretario Seccional Cesar			

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Cesar 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 Cesar, 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 las dos funcionarias del Seccional Cesar: Juliet Giraldo Sanabria y Luzmila Rincón Lobo 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 (filtros destinatario Diego Briñez, firmante Juliet Giraldo Sanabria) para el periodo comprendido entre enero de 2017 y agosto de 2018. A partir de lo cual se observó los memorandos CES-CI-2017-00026 del 14-02-2017 y CES-CI-2017-00072 del 17-07-2017 en los cuales se informa el mantenimiento correctivo de luminarias y el memorando CES-CI-2017-00072 del 17-07-2017 en el cual se informó el cambio de la cantonera eléctrica de la puerta principal. Ninguno de los mantenimientos realizados supera el monto establecido en el procedimiento AB-pr-01, por lo cual no requieren de autorización para

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

efectuar el gasto, asimismo no se encontraba vigente ningún contrato de mantenimiento en las fechas que se realizaron. Los resultados de la verificación son 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 2017 y 28 de agosto de 2018. El reporte generó un total de sesenta y cinco (65) PQRS asociadas al Seccional Cesar, de las cuales se revisó la totalidad.

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 la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2017 al 28/08/2018, del resultado obtenido se evidenciaron cuarenta y dos (42) 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, No 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. Para lo cual, 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 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 revisaron aquellas matrículas que superaron el tiempo establecido. Se observaron setenta y dos (72) matrículas fuera de término de ochocientos treinta y cinco (835) para el periodo auditado, estos vencimientos representan el 8.6% de las matrículas, teniendo en cuenta lo anterior se ejecutó revisión de los setenta y dos (72) expedientes de lo cual se observó:

- Dos (2) demoras por parte del Seccional.
- Tres (3) demoras por parte del Seccional y de terceros
- Treinta y tres (33) obedecen a la Segunda Instancia.
- Treinta y cuatro (34) demoras corresponden a terceros.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

5.2. Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se verificaron los setenta y dos (72) registros del reporte, dentro de los cuales se observó que la totalidad 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 identificaron cuatro (4) expedientes de la siguiente manera:

Tabla 1. Denegaciones

Expediente	Denunciado	Cedula	Observaciones
EXP2018/093000	WILLIAM GONAZALEZ ZULUAGA	79848473	Se encuentra en Segunda Instancia
EXP2017/254473	RODOLFO LARA PEÑAS	77151377	Se encuentra en Segunda Instancia
EXP2017/230391	BEDEL RINCON PEÑALOZA	18938801	Reportado en ENA 24-07-2018 verificado en página web, Denunciado a Fiscalía el 18-07-2018
EXP2017/219447	GERARDO PEÑA ORSINIS	91258152	Resolución Notificación Nacional 219 16-02-2018 se confirma Resolución 111 del 2017

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 04 de septiembre de 2018, a partir de lo cual se identificaron tres (3) registros los cuales se encuentran en tiempo para iniciar tramite.

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 setenta y siete (77) registros, en este sentido y en la visita a las instalaciones del Seccional Cesar, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas, cuyo resultado se describe a continuación:

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

Tabla 2. Inventario Tarjetas

Concepto	Cantidad Tarjetas
Tarjetas del Reporte	68 (9 se entregaron entre el 31 de agosto y 04 de septiembre de 2018)
Reposiciones	1
Antiguo Sistema	1
Total	79

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 72 registros, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que los desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema.

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. Los resultados de la verificación hacen parte de las Conformidades.

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 cuarenta y cuatro (44) expedientes programados que corresponden a expedientes iniciados en la vigencia 2016, 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 dieciocho (18) expedientes ejecutados a la fecha.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

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

RADICADO DENUNCIA	Profesionales Denunciados	DENUNCIA ENA	OBSERVACIONES
S2017CES00000142	ALCALDIA LA PAZ	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR NO DAR RESPUESTA A UN DERECHO DE PETICIÓN, DIERON RESPUESTA EL 17-06-2017
S2017CES00000143	ALCALDIA PAILITAS	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR NO DAR RESPUESTA A UN DERECHO DE PETICIÓN
S2017CES00000144	ALCALDIA DE SAN ALBERTO	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR NO DAR RESPUESTA A UN DERECHO DE PETICIÓN
S2017CES00000058	ALCALDIA DE TAMALAMEQUE	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PERMITIR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA
S2017CES00000045	ALCALDIA JAGUA	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PERMITIR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA
	JOSE IGUARAN AGUILAR	SI	DENUNCIA EN ENA
	OMAR GARCIA OSPINA	N/A	EN SU MOMENTO SE DENUNCIO EN ENA, YA ESTA MATRICULADO
	VEDEL DE JESUS RINCONES	SI	DOCUMENTACIÓN FALSA - VERIFICACIÓN EN ENA
S2017CES00000048	ALCADIA PUEBLO BELLO	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PERMITIR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA
	LEONARDO BAURE LEMOS	SI	DENUNCIA EN ENA
S2017CES00000050	CORPO CESAR		DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR IRREGULARIDADES IDENTIFICADAS EN EL PROCESO DE INSPECCIÓN
	MARCELO HORLANDI CASTRO	SI	DENUNCIA EN ENA
S2017CES00000328	JAIME CASTEBLANCO PINZON	SI	DENUNCIA ANTE FISCALIA POR TARJETA PROFESIONAL FALSA - ENA
S2018CES00000009	HERNAN ZULUAGA GUTIERREZ	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000011	BENJAMIN NIEVES MORALES	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000012	ELIANA ANIVAL LLANEZ	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000010	JOSE ACOSTA ACUÑA	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA

S2018CES00000013	MARICEL AMAYA RAMOS	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000027	LUCY GOMEZ BACAREO	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000026	CLAUDIA RODRIGUEZ VARGAS	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000025	MAURICIO BAUTISTA JARAMILLO	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000024	LUIS MARRIAGA LASTRA	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000023	LUIS CASTILLA REDONDO	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000022	ELKIN GOMEZ QUIÑONES	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000021	ANDRES CASTILLA DIAZ	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA
S2018CES00000020	ANDRES GOMEZ URIBE	SI	DENUNCIA ANTE INSPECCIÓN DE POLICIA POR ACTIVIDAD ECONOMICA SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES - ENA

Fuente: 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

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

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.

Se observó que, durante los periodos de vacaciones del responsable principal de la caja menor (Secretaria Seccional), se realizaron los respectivos arqueos de entrega y recibido de esta, así mismo el memorando de delegación al nuevo responsable. El resultado de la verificación hace parte de las Conformidades.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintidós (22) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo diecinueve (19) 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 un pendón el cual no se encuentra plaquetizado ni relacionado en el inventario de ninguna de las funcionaras.</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</p>	<p>De los sesenta y cinco (65) expedientes de la muestra, cinco 4 presentaron incumplimiento en los tiempos de respuesta y uno se encuentra en fase de archivo sin respuesta asociada.</p> <p>Ver. Recomendación</p>

COPNIA y los tiempos establecidos para su adecuada atención.

NTC- ISO 9001:2015.

8.2.1 Comunicación con el Cliente

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 vigilancia (3ra 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 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>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa 2017: Se identificaron un total de cuarenta y cinco (45) actividades, entre la cuales se revisaron cuarenta y cuatro (44) Charlas y una (01) actividad asociada a Inspección, Control y Vigilancia de lo cual observó: <ul style="list-style-type: none"> • Se da la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde al comunicado NAL-CI-2017-00359, esto teniendo en cuenta que sin bien se abrieron posterior a lo indicado en el procedimiento la aprobación de los programas se realizó el 03 de febrero de 2017. • La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación se alimenta oportunamente en el sistema, toda vez que el cargue del listado se efectúa en un tiempo máximo de un mes. • De las trece (13) charlas ejecutadas todas cuentan con el respectivo listado de asistencia, sin embargo, este no se encuentra acorde con el formato del procedimiento. • La ejecución del programa de Divulgación y de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia, se encuentran culminadas y en fase de archivo en el sistema Invesflow. - Programa 2018: Se identificaron un total de sesenta (60) actividades, entre la cuales se revisaron dieciocho (18) Charlas y treinta y cinco (35) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia de lo cual se observó: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información

	<p>en el sistema Invesflow acorde con lo descrito en comunicado NAL-CI-2018-00456 del 12 de febrero de 2017, esto teniendo en cuenta que sin bien se abrieron posterior a lo indicado en el procedimiento la aprobación de los programas se realizó el 12 de febrero de 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación se alimenta oportunamente en el sistema, toda vez que ya se ejecutaron cinco (05) charlas y las mismas ya se encuentran cargadas en el sistema, seis (6) charlas que se encontraban programadas entre abril y mayo y a la fecha no se encuentran ejecutadas. • La ejecución del programa de Divulgación y de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia, se encuentran a la fecha en un porcentaje de ejecución del 48.6%, de los treinta y cinco (35) expedientes, diecisiete (17) se encuentran en ejecución, dieciocho (8) sin ejecutar que están programados para el segundo semestre de la vigencia 2018, la totalidad de los expedientes se encuentran cargados en el sistema. <p>Ver Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) 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 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 nueve (9) procesos disciplinarios, uno (01) se encuentra fuera de término en la primera instancia.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>

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 treinta y dos (32) 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 treinta (30) no transitaron. Ver. Anexo 1. PQRS. Ver. Recomendaciones.
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) 5. Condiciones generales 5.9 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de Correspondencia respectiva (Nacional	De las sesenta y cinco (65) PQRS asociadas al Seccional Cesar, se identificó que treinta y dos (32) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta. Adicionalmente, se ejecutó la Consulta "AC Reporte

	<p>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.</p> <p>7.2.1 Comunicación con el Cliente.</p>	<p>por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo de enero de 2017 a Agosto de 2018, del resultado obtenido se evidenciaron cuarenta y dos (42) 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 el manejo del procedimiento en esta herramienta, para seis (6) registros no se maneja por el proceso de PQRS, sino de: comunicación oficial (2), proceso disciplinario (2) y sin tramite (2), lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS. Ver. Anexo 2. AC_PQRS_CES. Ver. Recomendaciones.</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
<p>03-2218</p>	<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 0cuatro (4) quejas radicadas en el Seccional Cesar para el periodo auditado, tres (3) 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.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
N/A	N/A	N/A

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 86,4 % frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

Manejo de Bienes:

Teniendo en cuenta que se observó un pendón sin plaquetizar y no relacionado en el inventario de ningún funcionario del Seccional, se recomienda realizar la devolución de este si no se encuentra en uso, de lo contrario solicitar la inclusión en el inventario y la placa correspondiente.

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 establecidos en el procedimiento y por la Subdirección de Planeación, Control y seguimiento, igualmente dejar documentado si se presentó una eventualidad para el cargue que genere una demorara.

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 de inexistencia de controles en los activos del seccional y la desactualización del sistema de información designado para el

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		23-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		12	09	2018

		control y manejo de los bienes en la entidad.”, se observo que la acción fue efectiva, toda vez que en desarrollo de la auditoria se verificó el manejo de bienes y se evidenció que estos se encuentran plaquetizados, relacionados en el inventario de los funcionarios y en buen estado.
N/A	Cerrada	Respecto a la “Incumplimiento en el no asocio de las comunicaciones digitales a los expedientes de procesos disciplinarios en el Sistema Invesflow.”, Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

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

Elaborado por: Luisa Fernanda Sanchez Gomez.
Revisado por: Viviana Marcela Pardo.