



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

24-18

Fecha del informe

Día

Mes

Año

25

10

2018

Informe

Preliminar

Final

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Nariño en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes al periodo de octubre de 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 Nariño: Paula Andrea Salas Lasso Secretaria Seccional, Diana María Insuasty Hidalgo Abogada seccional y Julia Inés Montenegro de Guerrón Técnico Administrativo, 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 Paula Andrea Salas, Diana María Insuasty y Darío Paguay (anterior abogado del seccional)) para el periodo comprendido entre octubre de 2017 y septiembre de 2018, a partir de lo cual no se observó solicitudes directamente de mantenimiento preventivo ni mantenimientos correctivos, sin embargo, se evidenciaron gastos por mantenimiento preventivo efectuados a través de la caja menor, ninguno de los mantenimientos realizados

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 24-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 25 | 10 | 2018 |

supera el monto establecido en el procedimiento AB-pr-01, por lo cual no requieren de autorización para 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 y Recomendaciones del informe.

3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2017 y el 20 de septiembre de 2018, a partir de lo cual se revisó los tiempos establecidos para la resolver las peticiones. En consecuencia, el reporte generó un total de treinta y tres (33) PQRS asociadas al Seccional Nariño 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 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 01/10/2017 al 20/09/2018, del resultado obtenido se evidenciaron veintiocho (28) 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 veintidós (22) de las solicitudes se realizaron por el proceso de PQRS. Los resultados de la actividad 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 agosto 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 tiempos se revisaron aquellas matriculas que superaron el tiempo establecido. Se observaron 53 matrículas fuera de término de 614 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representan el 8,63% de las matrículas. Teniendo en cuenta lo anterior, se identificaron 6 registros por fuera de términos de octubre a diciembre de 2017 y 47 en la vigencia 2018, por lo tanto, se efectuó revisión de estos y se observó que:

- Una (1) demora corresponde al Seccional.

- Dos (2) demoras corresponden al Seccional y a un tercero.
- Diecinueve (19) demoras corresponden a un tercero.
- Treinta y uno (31) demoras corresponden a la segunda instancia

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se verificaron los 53 registros del reporte, dentro de los cuales se observó que las 53 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 mediante correo electrónico del día 24-09-2108 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 |
|----------------|--------------------------------|------------|-------------------------------------------|
| EXP2017/087617 | RIASCOS QUIÑONES JOHN ENRIQUE | 1087106900 | REPORTADO EN ENA - DENUNCIA FISCALIA |
| EXP2017/257413 | TABLA BARRERA LUIS EDUARDO | 12977099 | NOTIFICACIÓN NACIONAL RESOLUCIÓN NACIONAL |
| EXP2018/066881 | SALAZAR MASMUTA CARLOS ALBERTO | 5306468 | NOTIFICACIÓN NACIONAL RESOLUCIÓN NACIONAL |
| EXP2018/005347 | RIASCOS QUIÑONES JOHN ENRIQUE | 1087106900 | REPORTADO EN ENA - DENUNCIA FISCALIA |

Fuente: Área Registro Profesional

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 26 de septiembre de 2018, a partir de lo cual se identificó un (1) registro y se observó que este se encuentra en tiempo para iniciar trámite.

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 cincuenta (50) registros, en este sentido, y en la visita a las instalaciones del Seccional Nariño, 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 | 48 |
| Reposiciones | 2 |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|-----|-------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 24-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 25 | 10 | 2018 |

| | |
|----------------------|-----------|
| Entregadas en visita | 2 |
| Total | 52 |

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 veinte dos (22) registros con incumplimiento en los términos con demora por parte de terceros y del seccional, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que:

- Dieciocho (18) desprendibles fueron cargados oportunamente en el sistema.
- Tres (3) desprendibles superan 15 días para el cargue.
- Uno (1) desprendible no tiene la fecha de entrega diligenciada.

6. Gestión Documental:

En cuanto a la verificación del archivo se observó que se efectuó la transferencia programada para el mes de noviembre de 2017 con un 100% de cumplimiento. Asimismo, al recorrer las instalaciones del Seccional se hizo registro fotográfico del estado del archivo a cargo del Seccional 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.

7. Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia:

Para este criterio, se generó el "Reporte de Divulgación" del sistema Invesflow y se efectuó revisión de los programas de inspección que quedaron pendientes por ejecutar en la vigencia 2017 para un total de cuatro (4) actividades correspondientes a Inspección Control y Vigilancia, para el programa 2018 se identificaron un total de treinta y tres (33) actividades, entre la cuales se revisaron diecinueve (19) Charlas y catorce (14) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia.

Adicionalmente, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia de la vigencia 2017 se está realizando la gestión para dar cierre a estos. En cuanto a la ejecución del 2018, se observó la solicitud de listados de profesionales para once (11) de los (14) expedientes programados dentro de la vigencia, igualmente se observó que un (1) expediente cuenta con informe a satisfacción y los restantes se encuentran en tiempos para iniciar el trámite según el cronograma

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 Conformidades y Recomendaciones del informe.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|-----|-------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 24-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 25 | 10 | 2018 |

8. Denuncias:

Con relación al procedimiento de denuncias, se tuvo en cuenta los resultados de la Inspección efectuada para la vigencia 2018 acorde con el "Reporte de Divulgación" y las denuncias efectuadas en ejercicio de esta actividad y de procesos disciplinarios, a partir de lo cual se observó la siguiente información:

Tabla 2. Denuncias

| EXPEDIENTE | NOMBRE | OBSERVACIONES |
|----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|
| EXP2016/148226 | JAVIER ENRIQUES BRAVO | REPORTADO EN FISCALÍA POR FALSIFICACIÓN DE FIRMAS |
| | NILSEN MENDOZA | |
| EXP2018/005346 | JOHON ENRIQUE RIASCOS QUIÑONES | REPORTADO EN ENA Y FISCALIA |

Fuente: Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

No fue posible realizar la verificación en la Página de la Entidad toda vez que a la fecha de aplicación de la prueba no se encontraba activa la consulta.

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 agosto 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. 874 del 27/06/2018 se asignó la responsabilidad de la Caja Menor a la funcionaria DIANA MARIA INSUASTY y por tanto se observaron las Actas de arqueo y entrega de caja menor del 06/07/2018 y el 31/07/2018., respectivamente.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 24-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 25 | 10 | 2018 |

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintidós (22) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo uno (01) que no aplica en la calificación final, dieciocho (18) Conformidades y tres (03) No Conformidades.

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 que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cámara web identificada con placa No. 160900010 a cargo de la funcionaria Paula Andrea Salas Lasso, no cuenta con la respectiva placa. - El mueble en el cual se encuentra la nevera no está relacionado en el inventario de ninguno de los funcionarios, asimismo no cuenta con plaqueta. - Los teléfonos Cisco no se encuentran en funcionamiento a causa del Router, situación que fue informada al Nacional mediante memorando NRÑ-CI-2017-00078 del 23-08-2017, y en reiteradas ocasiones a través de correos electrónicos. - El teléfono Panasonic identificado con placa No. 150100084 a cargo de la funcionaria Diana María Insuasty no se encuentra en uso toda vez que no hay disponible un punto de conexión. <p>Ver. Recomendación.</p> |
| Criterio | Evidencia |
| <p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da actualización) 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>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</p> | <p>Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre 01 de octubre de 2017 y 20 de septiembre de 2018. En consecuencia, el reporte generó un total de treinta y tres (33) PQRS asociadas al Seccional Nariño, de lo cual se observó el cumplimiento de los tiempos de respuesta, de los treinta y tres (33) PQRS, veintinueve (29) cumplen con los tiempos, dos (2) superan los tiempos de respuesta y dos (2) no tiene respuesta asociada y se encuentran en fase de instrucción (EXP2017/263847 y EXP2018/005762)</p> <p>Ver. Recomendación.</p> |

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.

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

| 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 veinte dos (22) registros con incumplimiento en los términos con demora por parte de terceros y del seccional, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dieciocho (18) desprendibles fueron cargados oportunamente en el sistema. - Tres (3) desprendibles superan 15 días para el cargue. (EXP2018/006680, EXP2018/013702 y EXP2018/141950) - Uno (1) desprendible no tiene la fecha de entrega diligenciada. <p>Ver. Recomendación.</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 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 efectuó revisión de los programas de inspección que quedaron pendientes por ejecutar en la vigencia 2017 para un total de cuatro (4) actividades, de lo cual se observó gestión por parte del seccional e incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes, 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, pues solo hasta el día 19 de abril de 2017 y posteriores se da inicio a esta actividad. - Programa 2018: Se identificaron un total de treinta y tres (33) actividades, entre la cuales se revisaron diecinueve (19) Charlas y catorce (14) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia de lo cual se observó: <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con inspección control y vigilancia 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 2017, pues solo hasta el día 12 de marzo de 2018 se finaliza esta actividad. • 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 efectuó oportunamente, se observó demora en dos expedientes (EXP2018/052779, EXP2018/250697) por lo cual se recomienda realizar el cargue de todas las charlas oportunamente. • De las dieciséis (16) charlas ejecutadas todas cuentan con el respectivo listado de asistencia. • Gestión oportuna para los catorce (14) expedientes programados para la vigencia 2018, de los cuales para once (11) ya se solicitó información y uno cuenta con informe a satisfacción, los restantes se encuentran en tiempo para ejecución según el cronograma establecido. <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. 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 NTC- ISO 9001:2015. Planificación y Control Operacional.</p> | <p>Para la verificación de los tiempos de ejecución en los procesos disciplinarios se analizó la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con corte a agosto de 2018, a partir de lo cual se evidenció que de ocho (08) procesos disciplinarios ninguno se encuentra fuera de término en la primera instancia, se observó que dos (2) procesos de la vigencia 2015 se encuentran en fallo de segunda instancia y abiertos, sin embargo se puede evidenciar que estos expedientes ya están cerrados y presentan un error por migración.</p> <p>Ver. Recomendación.</p> |

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

| Código NC | Descripción de la No Conformidad | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Criterio | No Conformidad |
| 01-2418 | <p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos NTC- ISO 9001:2015</p> | <p>Incumplimiento en la reasignación de las PQRS al área de Atención al Ciudadano.</p> |
| | Descripción de Criterio | Evidencia |
| | <p>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</p> | <p>De los treinta y tres (33) 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 únicamente diez (10) transitaron por atención al ciudadano y se reasignaron oportunamente.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</p> |

| | | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | de los Seccionales: Constancias de trámite | |
| | NTC- ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente. | |
| | Criterio | No Conformidad |
| | AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos | Radicación de los PQRS con tipología diferente a la establecida. |
| | NTC- ISO 9001:2015 | |
| | Descripción de Criterio | Evidencia |
| 02-2418 | 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 o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas. | De las treinta y tres (33) PQRS asociadas al Seccional Nariño, se identificó que catorce (14) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta. Adicionalmente, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/10/2017 al 20/09/2018, del resultado obtenido se evidenciaron veintiocho (28) 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 para síes (6) registros no se maneja por el proceso de PQRS, sino de: proceso disciplinario (1), sin expediente (1), redistribuidos (3) y archivado (1) lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde. |
| | AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización) 5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 El derecho de petición se clasifica en: 5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ... | Ver. Anexo 1. PQRS. Ver. Anexo 2. AC_PQRS. |
| | NTC- ISO 9001:2015. 7.2.1 Comunicación con el Cliente. | |
| | Criterio | No Conformidad |
| 03-2418 | PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) | Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas. |
| | NTC- ISO 9001:2015 | |
| | Descripción de Criterio | Evidencia |
| | PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra | |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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 NTC- ISO 9001:2015 8.1 8.1 Planificación y Control Operacional</p> | <p>De las 7 quejas radicadas en el Seccional Nariño para el periodo auditado, cuatro (04) presentaron incumplimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento (2 meses) efectuar el análisis.</p> <p>Ver. Anexo 3. Quejas.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 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.

Se recomienda, solicitar placa de la cámara Web asignada a la Secretaria Seccional, asimismo se recomienda devolver al Nacional el teléfono Panasonic identificado con placa No. 150100084 a cargo de la funcionaria Diana María Insuasty toda vez que no se encuentra en uso ya que no hay disponible un punto de conexión.

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 generé respuestas en tiempos diferentes a los establecidos normativamente.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------|--------------|
|  | INFORME DE AUDITORIA | Auditoría no. | | 24-18 |
| | | Fecha del informe | | |
| | | Día | Mes | Año |
| | | 25 | 10 | 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.

Se recomienda realizar el cargue de la entrega de la tarjeta en el sistema oportunamente y verificar que los desprendibles se encuentren diligenciados en su totalidad, asimismo incluir en todos los expedientes la solicitud de listados a las Universidades, teniendo en cuenta que sin estos no es posible identificar a quien corresponde la demora.

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 de 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 |
|------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-2117 | Cerrada | Con relación al "incumplimiento en los tiempos establecidos para efectuar el trámite de matrículas" se observó que se estableció como acción ajustar procedimientos institucionales con el fin de contemplar excepciones relacionadas con la interacción de terceros, en el desarrollo de la auditoria se observó la actualización del procedimiento y que la acción fue efectiva toda vez que no se presentó nuevamente la no conformidad. |
| 02-2117 | Cerrada | Con respecto al "incumplimiento en el día de generación de la resolución seccional conforme a lo establecido en el procedimiento" se observó que desde el área de Tecnología se dio instrucción de hacer turnos para generar las resoluciones y evitar así la saturación del sistema. De esta forma a partir de la fecha se procede a generar, aprobar, firmar y avanzar las Resoluciones de aprobación de matrículas los viernes. De no ser posible el cumplimiento del cronograma se dejará constancia conforme a los controles establecidos en el procedimiento de trámite de matrículas y certificados, en el desarrollo de la auditoria se observó que la |

| | | |
|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | situación no fue reiterativa. |
| 03-2117 | Cerrada | Con relación al "incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales" en las pruebas efectuadas se observó que la situación fue subsanada toda vez que no se presentó nuevamente la situación. |
| 04-2117 | Cerrada | Respecto al "incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas presentadas en el Seccional Nariño" se observó cómo acción planteada la elaborar de un plan de trabajo que coadyuve a optimizar el tiempo en la tramitación de las quejas y que además promueva y articule el trabajo en equipo. En el desarrollo de la auditoria se observó que la acción no fue efectiva teniendo en cuenta que se reiteró dicha situación. |
| 05-2117 | Cerrada | Con relación al "Incumplimientos en la actividad de vinculación de la denuncia al expediente y publicación en la página web", se observó que la situación fue subsanada, en el desarrollo de la auditoria no se presentó nuevamente la situación. |
| 06-2117 | Cerrada | Respecto al "Inadecuado registro en el sistema de información de las actividades asociadas al Programa de Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia", se observó que para el programa de divulgación de la vigencia 2018 las actividades se encuentran asociadas correctamente por lo que se evidenció la efectividad de la acción. |

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

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

Elaborado por: Luisa Fernanda Sanchez Gomez.