

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

<b>Informe</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Preliminar</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Final</b>
----------------	--------------------------	-------------------	-------------------------------------	--------------

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoría</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Seguimiento</b>
<b>Procesos auditado /Evaluado</b>	Seccional Caldas			
<b>Auditor líder</b>	Martha Isabel Núñez Pirajan	<b>Equipo Auditor</b>	Martha Isabel Núñez Pirajan	
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada</b>	Secretario Seccional Caldas			

### 2. OBJETIVO

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

### 3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Caldas 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 Caldas, 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 Caldas: María Eugenia Lopez Hernandez, María Victoria Henao Patiño y Martha Cecilia Reinoso Figueroa, 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 la plaquetización de los bienes asignados.

#### 2. Mantenimiento de Bienes:

En cuanto a la verificación de mantenimientos se generó el Reporte de Búsqueda avanzada-Libro de consecutivo de comunicaciones internas (filtros destinatario Diego Briñez y firmantes María Eugenia Lopez y María Victoria Henao) para el periodo comprendido entre octubre de 2017 y septiembre de 2018. A partir de lo cual no se observó solicitudes de mantenimiento preventivo ni mantenimientos correctivos.

#### 3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre 01 de octubre de 2017 y 30 de septiembre de 2018, en consecuencia, el reporte generó un total de (28) PQRS asociadas al Seccional Caldas, de las cuales se identificó la trazabilidad de las solicitudes y la congruencia de las respuestas,

Adicionalmente, se revisaron los criterios asociados a tipologías de radicación, tiempos de respuesta y envió al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. Los resultados son parte de las Conformidades con recomendación 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 30/09/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 34 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 No Conformidades 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 Matrículas con corte de octubre de 2017 a julio 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 matrículas que superaron el tiempo establecido. Se observaron 62 matrículas fuera de término de 552 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representa el 11.2% de las matrículas. Teniendo en cuenta lo anterior, se efectuó revisión de los registros por fuera de términos respecto a las razones de dichos los vencimientos y se observó que:

- 02 demoras corresponden al Seccional.
- 04 demoras corresponden al Seccional y a un tercero.
- 25 demoras corresponden a un tercero.
- 04 demoras corresponden a un tercera y a la segunda instancia.
- 27 demoras corresponden a la segunda instancia.

**5.2 Cumplimiento de Requisitos:** Para esta actividad se revisaron los 62 registros que se encontraban fuera de términos para el periodo auditado, dentro de los cuales se observó que la totalidad de las

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

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 mediante correo electrónico del día 30-10-2108 el reporte de las denegaciones para el periodo auditado, a partir del cual se identificó que para el Seccional Caldas no se presentaron denegaciones. No obstante, en entrevista con la Secretaria Seccional se identificó que se encuentra en ejecución la siguiente denegación:

**Tabla 1. Denegaciones**

<b>Radicado</b>	<b>Nombre</b>	<b>Resolución</b>	<b>Fecha Resolución</b>	<b>Observación</b>
EXP2018/264268	David Jimenez Alarcon	Resolución Seccional No. 130 y 131	29/10/2018	Se encuentra en terminos de notificación

Fuente: Seccional Caldas -OCI

**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 01 de noviembre de 2018, a partir de lo cual se identificaron un total de 3 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 95 registros, en este sentido y en la visita a las instalaciones del Seccional Caldas, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas, cuyo resultado se describe a continuación:

**Tabla 1. Inventario Tarjetas**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad Tarjetas</b>
Tarjetas del Reporte	95
Reposiciones	4
Tarjetas Antiguas	9
<b>Total</b>	<b>108</b>

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 62 registros con incumplimiento en los términos, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que:

- El desprendible del EXP2018/133298 fue cargado inoportunamente en el sistema.
- El desprendible del EXP2018/125062 no ha sido cargado, toda vez que la tarjeta se encuentra en custodia del Seccional.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

- El desprendible del EXP2018/129754 no ha sido cargado y se encuentra como Seccional competente para la entrega Cundinamarca.
- 59 desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema.

#### **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 83% 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:**

En cuanto a los procesos de Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia, se revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso en el Sistema Invesflow, con el fin de determinar el cumplimiento, gestión y trazabilidad del Programa de Divulgación aprobado para la 2018 y los pendientes de 2017.

De acuerdo con lo anterior, se ejecutó el "Reporte de Divulgación" que brinda el sistema y no se observaron actividades pendientes de cierre de la vigencia 2017.

En lo correspondiente al Programa 2018, se identificó el cumplimiento 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, toda vez que en los días 02 y 03 de febrero de 2018 se dio inicio a esta actividad.

De otra parte, se identificaron 36 actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia de las cuales se observó la solicitud de listados de profesionales para la totalidad de los expedientes, en este sentido 13 ya cuentan con el respectivo informe a satisfacción y los restantes se encuentran con reiteración del requerimiento, envió información de profesionales pendientes o revisión del listado de profesionales.

Asimismo, se identificaron un total de 47 Charlas de Divulgación, de las cuales se revisó la trazabilidad y oportunidad del registro de las actividades, así como los documentos asociados al procedimiento. Los resultados de la actividad son parte de las No Conformidades y Recomendaciones del informe.

#### **8. Denuncias:**

Con relación al procedimiento de denuncias, no fue posible revisar el respectivo reporte en la página web de la Entidad (Ejercicio no Autorizado), toda vez que el vínculo se encuentra deshabilitado sin nueva orden.

#### **9. Procesos Ético Profesionales:**

Para este criterio, se revisaron los tiempos de análisis, trámite y gestión de las Quejas Ético Profesionales, para lo cual, se generó la "Consulta de Quejas Disciplinarias" del sistema Invesflow y se complementó con la

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Auditoría no.</b>	<b>25-18</b>
			<b>Fecha del informe</b>	
	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>	

información suministrada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento. En este sentido, se identificaron un total de 07 quejas radicadas en el Seccional Caldas para el periodo auditado y se observó que la totalidad de los expedientes fueron analizados por parte de la primera instancia dando cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento (2 meses). Asimismo, la totalidad de las quejas revisadas tienen la comunicación al quejoso del conocimiento de la queja.

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 septiembre de 2018, a partir de lo cual se evidenció cuarenta y cinco (45) procesos disciplinarios, de los cuales la totalidad se encuentran en los términos establecidos para la primera instancia.

Cabe indicar, que se realizó revisión de los dos próximos expedientes a vencer, a partir de lo cual se observó que los procesos EXP2016/166217 y EXP2016/184823 fueron remitidos a la Segunda Instancia los días 09/04/2018 y 01/08/2018, respectivamente.

#### **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 se elaboraron las respectivas Actas de Arqueo y Entrega de caja menor los días 02/02/2018 y 06/03/2018, respetivamente entre las funcionarias Maria Victoria Henao y Maria Eugenia Lopez.

### **5. HALLAZGOS**

Para el ejercicio se aplicó un total de veinticuatro (24) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo cuatro (04) que no aplican en la calificación final, diecisiete (17) Conformidades, tres (03) Conformidades con Recomendación y una (01) No Conformidad.

#### **5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION**

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<b>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da y 3ra Actualización)</b> 5. Condiciones generales 5.9 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de	De las 28 PQRS revisadas, se identificó que ocho (08) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta.  De otra parte, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/10/2017 al 30/09/2018, del resultado obtenido se

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

<p>Correspondencia respectiva (Nacional o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas.</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 Clasificación del derecho de petición. El derecho de petición se clasifica en: 5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ...</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>evidenciaron 34 registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow y se identificó que el manejo del procedimiento en la herramienta Invesflow para 12 registros no se realiza por el proceso de PQRS, sino de Proceso Disciplinario (8), Listado de Egresado (2), Divulgación (1) y sin tramite (1), lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde.</p> <p><b>Ver. Recomendación.</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da y 3ra Actualización)</b> 5. Condiciones Generales. 5.2 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><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De las 28 PQRS asociadas al Seccional Caldas, se identificó que el expediente EXP2018/064862, presentó incumplimiento en los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Ver. Recomendación.</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</b> 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</p>	<p>De las 28 PQRS asociadas al Seccional Caldas, se identificó que 16 no transitaron por el área de Atención al Ciudadano, cabe indicar que se observó un cambio en el comportamiento a partir de agosto, efectuando la respetiva distribución a Atención al Ciudadano.</p> <p><b>Ver. Recomendación.</b></p>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>	

PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente	
---	--

## 5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-2518	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>ICV-pr-03 Charlas de Divulgación</b>  <b>NTC- ISO 9001:2015</b>	Incumplimiento en el uso del Formato ICV-fr-01 Listado de asistentes proceso de divulgación.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>ICV-pr-03 Charlas de Divulgación</b> 6. Descripción de la actividad. Actividad 6 .Realizar la actividad programada. Realizar la actividad programada. Realizar la charla teniendo en cuenta el objetivo de la misma y haciendo uso de los recursos suministrados por el proceso de Comunicaciones Institucionales.  <b>NTC- ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	De las 19 Charlas de Divulgación ejecutadas en 2018, se observó que los respectivos listados de asistencia no corresponden al formato establecido en el procedimiento.  <b>Ver. Anexo 1. Divulgación.</b>

## 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 95 % frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

### Manejo de Bienes:

En el ejercicio auditor se identificó un mal funcionamiento de NEVERA CHALLENGER identificada con placa 170300005, por lo cual se recomienda informar al área administrativa la situación, para los fines pertinentes.

Asimismo, se evidencio debilidad frente al funcionamiento de las líneas telefónicas Cisco Voz IP, es importante señalar que el Seccional Caldas cuenta con dos (2) teléfonos valorados en \$1.166.247, **Ver Tabla 3. Teléfonos Cisco**. Razón por la cual se recomienda priorizar y revisar las causas del incidente por parte del Área de Tecnología y así evitar incrementos en el pago de servicios por bienes sin utilizar o subutilización de bienes adquiridos por la Entidad.

**Tabla 3. Teléfonos Cisco**

Asignado a	Teléfono	Valor
Maria Eugenia López	Teléfono con cámara estándar CISCO 8945	755.488,00
Martha Reinoso	Teléfono CISCO 7821 Básico	410.759,00
<b>Total</b>		<b>1.166.247</b>

Fuente: Oficina de Control Interno.

### 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.

## 8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-1917	Cerrada	En cuanto al "Incumplimiento en la emisión de Resolución Seccional los días viernes".  Para el alcance de la auditoria esta actividad no fue verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.
02-1917	Cerrada	Respecto al "Incumplimiento en los tiempos establecidos entre la radicación y la generación de la Resolución Seccional en el trámite de matrículas".  De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.
03-1917	Cerrada	Se identificó la "Inoportunidad en el cargue del comprobante de entrega de tarjetas".  De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.



	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>25-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>2018</b>

04-1917	Cerrada	Respecto al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar las quejas".  De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.
05-1917	Cerrada	Con relación al "Incumplimiento en la publicación de la página WEB del ejercicio no autorizado de la ingeniería y afines".  Para el alcance de la auditoria esta actividad no fue verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.

## 9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

### Anexo 1. Divulgación

Elaborado por: Martha Isabel Núñez.