

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Cundinamarca en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes al 01 de octubre de 2017 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

1. Inventario de Bienes:

Para este criterio se descargó del Sistema SEVEN el inventario de bienes asociados a los doce funcionarios del Seccional Cundinamarca: Jorge Ivan Florez, Martha Patricia Salgado, Mauricio Andres Franco, Juan Camilo Varona, Manuel Enrique Alfonso, Harold Mauricio Cárdenas, Lilia Juanita Arias Gamboa, Jhon Alejandro Nieto, Helger Jacobo Torres, Mario Andres Duque, David Eduardo Quintero y Rosemberg Noreña, a partir de lo cual se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados son parte de la No Conformidades del informe.

2. Mantenimiento de Bienes:

En cuanto a la verificación de mantenimientos se generó el Reporte de Búsqueda avanzada-Libro de consecutivo de comunicaciones internas (filtros destinatario Diego Briñez y firmantes Jaime Enrique Bernal Contreras y Jorge Iván Flórez Blandón) para el periodo comprendido entre octubre de 2017 y octubre de 2018. A partir de lo cual se observó una solicitud de mantenimiento para arreglos locativos en el seccional a través del memorando CND-CI-2018-00218 del 24-10-2018, a la fecha no se observó respuesta por parte del área administrativa.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre 01 de octubre de 2017 y 31 de octubre de 2018, en consecuencia, el reporte generó un total de 586 PQRS asociadas al Seccional Cundinamarca, para la muestra se aplicó como criterio las PQRS que superaron 15 días hábiles, lo cual corresponde a 53 expedientes de los cuales se revisaron los contenidos y se confrontaron las respuestas con base en lo solicitado y se identificó la trazabilidad de las solicitudes y congruencia de las respuestas.

Adicionalmente, se revisaron los criterios asociados a tipologías de radicación, tiempos de respuesta y envío 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 31/10/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 636 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 con recomendación 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 de 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 octubre de 2017 a septiembre de 2018, con el fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. En cuanto a esta consulta se generaron las siguientes observaciones:

5.1 Trámites Fuera de Términos: En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se evidenció que, de las 11.496 matrículas expedidas, 1.144 fueron expedidas con un tiempo superior a 20 días, lo que indica que el 10% de las matrículas expedidas se está realizando por fuera de los días límites que establece el propio procedimiento interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisaron aquellas matriculas que superaron el tiempo establecido en la vigencia 2018, se presentaron 1.144 matrículas fuera de términos, de las cuales 502 demoras corresponden a la segunda instancia, para los 519 restantes se realizó verificación, aplicando como criterio las matrículas que superaron 23 días hábiles, lo cual representa 77 expedientes. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades con recomendación del informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		17	12	2018	

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se revisaron los 77 registros seleccionados en la muestra que se encontraban fuera de términos en la vigencia 2018, dentro de los cuales se observó que la totalidad de las solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matricula o el Certificado Profesional.

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 veintisiete (27) expedientes en los cuales se verificó la notificación de la Resolución Nacional al tercero, los resultados de la verificación hacen parte de las no conformidades.

No fue posible realizar la verificación de la publicación en la página web de la entidad del ejercicio no autorizado, toda vez que el link a la fecha se encuentra deshabilitado.

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 07 de diciembre de 2018, a partir de lo cual se identificaron un total de 105 registros y se revisaron los tiempos para la solicitud de requisitos acorde con lo establecido en el procedimiento y en este sentido las actividades que aplican para el desistimiento tácito. Los resultados de las revisiones son parte de las No Conformidades del informe.

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 2.124 registros para la vigencia 2018, en este sentido en las instalaciones del Seccional Cundinamarca, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de las tarjetas. Los resultados de la actividad son parte de Conformidades con recomendación del informe.

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 75% 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 este criterio, se ejecutó el "Reporte de Divulgación" que brinda el sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron un total de 20 actividades pendientes de cierre de la vigencia 2017 asociadas al proceso Inspección, Control y Vigilancia y 220 actividades para la vigencia 2018, (71) Charlas y (149) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia.

En este sentido, se revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso, tales como: documentos asociados, oportunidad del registro de las actividades, trazabilidad y gestión del Programa aprobado para la

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

vigencia 2018 y los pendientes de 2017. Los resultados de la revisión son parte de las No Conformidades y Conformidades con 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, lo cual genera un riesgo en el control que se efectúa sobre el ejercicio no autorizado. Ver recomendaciones.

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se efectuó revisión de los tiempos establecidos para el análisis y trámite 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, a partir del cual se identificaron un total de setenta (70) quejas radicadas en el Seccional Cundinamarca durante la vigencia 2018, de las cuales se revisaron las 10 quejas interpuestas de agosto a octubre de 2018. Los resultados de la actividad son parte de las No Conformidades del informe.

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 ciento diecinueve (119) procesos disciplinarios. Los resultados de la actividad son parte de las No Conformidades 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 de las transacciones realizadas en el mes de diciembre, encontrándose sumas iguales del efectivo recibido y el efectivo existente, más los gastos realizados.

Adicionalmente, se descargó del sistema de información Seven, el reporte de movimientos de caja menor desde octubre de 2017 a octubre de 2018 y no se observó compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional.

Asimismo, se revisaron los documentos asociados al arqueo de caja menor por cambios de responsable y se identificaron las Actas de arqueo y entrega de caja menor como se muestra a continuación:

- Acta entrega de caja menor 19-12-2017 entre Claudia Salinas y Mario Andres Duque Riaño.
- Acta de encargo caja menor 19-12-2017 entre Claudia Salinas y Liliana Gonzalez.
- Acta cierre de caja menor 27-12-2017 entre Liliana Gonzalez y Mario Andres Duque Riaño.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

- Fallecimiento 8 de agosto de 2018, resolución de encargo 1119 del 13-08-2018 a la funcionaria Claudia Salinas y se asigna como responsable de caja menor al funcionario Milton Freedman, se realiza arqueo detallado el 28 de agosto de 2018.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintiún (21) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo una (01) que no aplican en la calificación final, ocho (08) Conformidades, seis (06) Conformidades con Recomendación y seis (06) No Conformidades.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia										
<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da y 3ra Actualización) 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>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De los 586 PQRS del reporte se identificó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 requerimientos presentan incumplimiento en los tiempos de respuesta tal como lo señala el procedimiento así: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Concepto</th> <th style="text-align: center;">Cantidad Tarjetas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta de normatividad</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Verificación de Registro</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td>Derecho de Petición</td> <td style="text-align: center;">38</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">50</td> </tr> </tbody> </table> <p>De los cuales 13 (EXP2017/227097, EXP2017/283831, EXP2018/010452, EXP2018/008926, EXP2018/046959, EXP2018/047010, EXP2018/047009, EXP2018/060528, EXP2018/190983, EXP2018/174121, EXP2018/237993, EXP2018/238117 y EXP2018/248353) son responsabilidad del Seccional Cundinamarca con un promedio de 69 días y 37 los restantes corresponden a otras dependencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 expedientes no cuentan con la respectiva respuesta a los requerimientos y registran tiempo desde 37 días hasta 224. <p>Ver. Recomendación.</p>	Concepto	Cantidad Tarjetas	Consulta de normatividad	2	Verificación de Registro	10	Derecho de Petición	38	Total	50
Concepto	Cantidad Tarjetas										
Consulta de normatividad	2										
Verificación de Registro	10										
Derecho de Petición	38										
Total	50										
Criterio	Evidencia										
<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</p>	<p>De las 586 PQRS asociadas al Seccional Cundinamarca, se</p>										

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

<p>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:</p> <p>PQRS delegadas a la Subdirección Jurídica PQRS competencia del Director General PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>aplicó como criterio para la muestra, las PQRS que superaron 15 días hábiles, lo cual corresponde a 53 expedientes, de los cuales se observó que 13 requerimientos, es decir que el 25% de la muestra no fueron asignadas al área de Atención al Ciudadano.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
---	--

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

<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da y 3ra actualización)</p> <p>5. Condiciones generales 5.9 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de Correspondencia respectiva (Nacional o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas.</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 Clasificación del derecho de petición. El derecho de petición se clasifica en:</p> <p>5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De las 586 PQRS asociadas al Seccional Cundinamarca, se efectuó una muestra a criterio del auditor a partir de la cual se revisaron 53 requerimientos, con lo cual se observó que 21 solicitudes (39%), no fueron radicadas por la tipología correcta.</p> <p>Adicionalmente, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/10/2017 al 31/10/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 636 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 12 registros no se realiza por el proceso de PQRS, sino de Memorando Interno (02), Proceso Disciplinario (03), Comunicación Oficial (01), Queja Disciplinario (02), Divulgación (1) y sin tramite (10), lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
---	---

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

<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta y 5ta actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales 5.11 Cronograma de trámite de solicitud de Matrículas o</p>	<p>De la revisión de los 77 expedientes de la muestra, respecto a las razones de los vencimientos se observó que:</p> <p style="text-align: center;">- El 3,8% de las demoras corresponde al</p>
--	--



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no. 26-18

Fecha del informe

Día Mes Año

17 12 2018

Certificados y de reposiciones. El tiempo del trámite de matrículas o certificados, desde la radicación hasta la disponibilidad de la tarjeta en la oficina que se solicitó la entrega no debe superar los 20 días hábiles... 5.13 Programación de trámite de solicitud de Matrículas o Certificados y de Reposiciones. ... El tiempo total del proceso de matrícula es de 20 días hábiles desde la radicación de la solicitud hasta la disponibilidad de la tarjeta en el Seccional elegido para la entrega...

NTC- ISO 9001:2015.

8.2.1 Comunicación con el cliente

Seccional que equivalen a 3 expedientes.

- El 34% de las demoras corresponden al Seccional y a un tercero que equivalen a 26 registros.
- El 62% de las demoras corresponden a un tercero que equivalen a 48 expedientes.

Ver. Recomendación.

Criterio	Evidencia								
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización)</p> <p>6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado...El formato de entrega de la tarjeta y el documento de autorización (En los casos que aplique) deben ser digitalizados y anexados al expediente de solicitud correspondiente....</p> <p>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. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De la revisión del inventario y cruce físico de las tarjetas en las instalaciones del Seccional, se identificó que:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Concepto</th> <th style="text-align: center;">Cantidad Tarjetas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tarjetas del Reporte</td> <td style="text-align: center;">2069</td> </tr> <tr> <td>Reposiciones</td> <td style="text-align: center;">241</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">2310</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta el reporte remitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y el análisis efectuado a los 77 registros con incumplimiento en los términos objeto de la muestra, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sesenta y uno (61) desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema. - Dieciséis (16) desprendibles no han sido cargados, toda vez que la tarjeta se encuentra en custodia del Seccional. - Un (1) desprendible no se encuentra diligenciado por lo cual no fue posible verificar este tiempo (EXP2018/004038) - Un (1) desprendible no corresponde al tercero al cual fue entregado (EXP2018/148041). 	Concepto	Cantidad Tarjetas	Tarjetas del Reporte	2069	Reposiciones	241	Total	2310
Concepto	Cantidad Tarjetas								
Tarjetas del Reporte	2069								
Reposiciones	241								
Total	2310								

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		17	12	2018	

	Ver. Recomendación.
Criterio	Evidencia
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da y 3ra actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales 5.2 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de Enero del año de vigencia del programa y 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 Investflow 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. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De acuerdo, con el "Reporte de Divulgación" que brinda el sistema Invesflow en lo que corresponde al Programa 2018 se observó incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde con lo descrito en el procedimiento, puesto que a partir del 06 de marzo hasta 04 de julio de 2018 se dio cargue a las actividades.</p> <p>Sin embargo, se observó que la información correspondiente a la ejecución de las 23 Charlas de Divulgación realizadas para la vigencia 2018 se alimenta oportunamente en el sistema.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-2618	Criterio	No Conformidad
	<p>AB-pr-02 Manejo de bienes</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Inadecuada plaquetización de los bienes a cargo de Seccional Cundinamarca.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>AB-pr-02 Manejo de bienes</p> <p>6.2 Individualización de activos (plaqueteo) Es un procedimiento exclusivo de almacén y se realiza al</p>	<p>Se verificaron los bienes de inventario asociados al seccional por cada uno de los terceros responsables, en consecuencia, se observó que los siguientes bienes no cuentan con la respectiva placa:</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

	<p>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>- Puesto operativo sin panel identificado bajo No. 131800018 a cargo del funcionario Jhon Alejandro Nieto.</p> <p>- Basurera metálica y HP LaserJet PRO-400 identificadas bajo No. 132700031 y 160400111, respectivamente a cargo de la funcionaria Martha Patricia Salgado.</p> <p>- Silla giratoria con No. 130100151, silla interlocutora con No. 130300149, papelería metálica con No. BC139900116, mesa de divulgación con No. BC139900298 y reloj biométrico con No. BC139900374 a cargo del funcionario Jorge Ivan Florez.</p> <p>De otra parte, se identificaron bienes que no se encuentran incluidos en los inventarios de los funcionarios del Seccional tales como: archivo rodante, pendón y mesas grises.</p> <p>Ver. Anexo 1. Registro Fotográfico.</p>
	Criterio	No Conformidad
	<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta y 5ta actualización)</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Incumplimiento en las actividades que se deben realizar para los tramites de pendientes requisitos y Desistimiento Tácito.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
02-2618	<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta y 5ta actualización)</p> <p>6.1. Otorgamiento de Matrícula o Certificado. Actividad 2. Revisión de requisitos. Si la documentación aportada por el usuario está incompleta o no cumple con los requisitos exigidos, se le requerirá por una sola vez mediante comunicación oficial dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete en el término máximo de un (1) mes. En este lapso se suspenderá el término para decidir .A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para tramitar la solicitud...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operación. 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.</p>	<p>De la revisión efectuada a los 105 registros generados del reporte "Listado de Trámites Pendientes" del sistema Invesflow, se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 55% que equivalen a 58 expedientes, no registran gestión y superan los tiempos establecidos para la solicitud de requisitos. (10 días establecidos en el procedimiento) - El 29% que equivalen a 31 expedientes no registran las actividades pertinentes para el desistimiento tácito superando el termino de 30 días acorde con el procedimiento. - 2 expedientes se encuentran pendientes de la notificación del desistimiento tácito. <p>Ver. Anexo 2. Trámites Pendientes.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

	Criterio	No Conformidad
03-2618	RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta y 5ta actualización) NTC- ISO 9001:2015	Incumplimiento en la notificación de la Resolución Nacional al peticionario.
	Descripción de Criterio RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta y 5ta actualización) 6.4. Denegación Actividad 4. Notificación de la Resolución Nacional: Poner en conocimiento del peticionario la decisión proferida en segunda instancia, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 e informar el proceso de devolución del dinero. Nota: En caso de denegación por presentación de documentación apócrifa ver procedimiento ICV-pr-02 Denuncias.	Evidencia De los 27 expedientes revisados, el 63% (17 expedientes) no tienen vinculada la notificación de la decisión proferida en segunda instancia. Ver. Anexo 3. Denegaciones.
04-2618	Criterio	No Conformidad
	ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da y 3ra actualización) NTC- ISO 9001:2015	Falta de ejecución en las actividades asociadas a Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia.
	Descripción de Criterio ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (3ra actualización) 6. Descripción de la Actividad. Actividad 5. A. Una vez recepcionadas las pruebas documentales decretadas, se procederá a realizar el informe de verificación del Registro Profesional, el cual deberá ser comunicado a la inspeccionada. B. Vencido el plazo otorgado en el Informe de verificación para presentar la prueba de la inscripción en el Registro profesional, deberá elaborarse auto por el cual se concede plazo perentorio para el cumplimiento de las obligaciones impuestas.... NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operación.	Evidencia De acuerdo al "Reporte de Divulgación" del Sistema Invesflow, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia se recibieron 33 respuestas por parte de la empresa (12 correspondientes al 2017 y 11 correspondientes al 2018). No obstante, no se observó gestión por parte del Seccional para dichos expedientes en lo que se relaciona con: la comunicación de los profesionales que no se encuentran matriculados, información del trámite a efectuar, informe a satisfacción de los que acrediten el registro profesional o en caso contrario la respectiva denuncia de quienes ejercen sin autorización Adicionalmente, se evidenció que, para 6 expedientes de 2017, se efectuó la solicitud de información el día 17/11/2017, no obstante, a la fecha no se ha efectuado la respectiva reiteración o cierre de las actividades. De otra parte, de las 71 actividades asociadas a Charlas de Divulgación programadas para la vigencia 2018, se evidenció que 44 expedientes no presentan gestión al respecto.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

		Ver. Anexo 4. Inspección, Control y Vigilancia.
05-2618	Criterio	No Conformidad
	PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra Actualización) NTC- ISO 9001:2015	Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	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 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 Planificación y Control Operacional	De las 10 quejas revisadas, el 90% fueron analizadas por parte de la primera instancia fuera de los términos establecidos en el procedimiento (2 meses). De otra parte, se evidenció que el 100% de las quejas analizadas tiene la comunicación al quejoso del conocimiento de la queja. Ver. Anexo 5. Quejas.
06-2618	Criterio	No Conformidad
	PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra Actualización) 5.Condiciones Generales ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	5.Condiciones Generales Términos de Ley Establecidos en el Proceso Disciplinario	De los 119 procesos disciplinarios se observó que: <ul style="list-style-type: none"> - El 9% que equivalen a 11 expedientes, se encuentran vencidos. - El 5,9% que equivale a 7 expedientes se encuentran próximos a vencer. - 4 registros corresponden a expedientes migrados del anterior sistema de información Ver Anexo 6. Procesos.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Pérdida o daño de bienes de la Entidad	En el ejercicio auditor acorde con la No Conformidad 01-2618 se observó el incumplimiento frente al control de traslados de bienes entre dependencias o funcionarios y el no tener la información sobre los bienes responsabilidad de cada funcionario (cuentas personales), lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización del riesgo.	Profesional de Gestión Administrativa
Decisiones en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	En cuanto a este riesgo se recomienda revisar las causas y los controles asociados toda vez que en el presente ejercicio auditor se observaron demoras en los tiempos de respuesta y requerimientos sin respuesta, lo cual puede generar consecuencias de carácter legal y normativo.	Profesional de Atención al Ciudadano
Desconocimiento del estado de los programas de Inspección, Control y Vigilancia	Teniendo en cuenta la descripción del riesgo "Falta de seguimiento al avance del Programa de trabajo de Inspección, Control y Vigilancia" y acorde con la No Conformidad 04-2618 se identificó que no se ejerce control sobre el programa de trabajo y seguimiento, lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización de este. En este sentido, se recomienda revisar la situación teniendo en cuenta el cumplimiento de la misión institucional.	Subdirectora de Planeación Control y Seguimiento
Prescripción o caducidad de la acción ético profesional	De acuerdo con la No Conformidad "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales" se recomienda revisar la situación en particular, ya que se podrían estar generando situaciones que conlleven a la materialización el riesgo descrito con las consecuencias de orden legal y normativo que esto implica.	Subdirector Jurídico

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 70 % 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.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

Peticiones, Quejas y Reclamos:

En lo correspondiente a los tiempos de respuesta, 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.

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.

Teniendo en cuenta que, en el desarrollo de la auditoria, se observó que en algunos expedientes no se realizó el cargue de la solicitud de los listados a las universidades, se recomienda incluir este documento en el sistema, toda vez que sin este, no se evidencia la gestión del Seccional ante el tercero y se dificulta identificar por parte de quien es la demora.

Adicionalmente, se sugiere verificar y ejecutar la acción planteada como resultado de la auditoria efectuada en la vigencia 2017, toda vez que esta se encuentra abierta y a la fecha se identificó que no se ha realizado el descargue en el sistema Invesflow de tarjetas correspondientes a los años 2015, 2016 y 2017.

Pendiente Requisitos:

Ejecutar las actividades pertinentes a los tramites con pendientes requisitos y en los casos que aplique adelantar el respectivo desistimiento tácito.

Tramite Denegaciones:

Realizar la notificación correspondiente a la Resolución Nacional mediante la cual se efectuó la denegación del trámite.

De otra parte, habilitar el link para la consulta del Ejercicio No Autorizado, toda vez que es la herramienta con la cual la ciudadanía puede identificar las personas que incurren en este ejercicio y de esta forma proteger a la sociedad.

Inspección, Control y Vigilancia:

Adelantar las actividades dispuestas en el programa de inspección control y vigilancia y efectuar los monitores y controles necesarios para asegurar su cumplimiento en los tiempos establecidos. Asimismo, dar cierre a las actividades que correspondan o actualizar los expedientes que deberían estar en fase de archivo, con el fin de controlar aquellas actividades dispuestas en el programa que no presentan ejecución.

Igualmente, efectuar el cargue del programa conforme a los términos establecidos por la Subdirección de Planeación, Control y seguimiento de la próxima vigencia.

Procesos Ético Profesionales:

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		17	12	2018	

Garantizar y adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los tiempos en la gestión y los Procesos Ético Profesionales, toda vez que esto refleja la oportunidad de la gestión de la Entidad y en los resultados del Seccional. Adicionalmente, es pertinente enviar ticket para archivar o dar cierre de los expedientes que se encuentran con datos de migración los cuales ya fueron asociados y resueltos a través de otros números de expediente.

Caja Menor:

Realizar como buena práctica el control de los recursos a través de los arqueos de caja menor con una frecuencia pertinente que permita monitorear las actividades con cargo a esta.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-2017	Cerrada	En cuanto a la "Inadecuada plaquetización y devolución de los bienes a cargo de Seccional Cundinamarca." De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.
02-2017	Cerrada	Respecto al "Incumplimiento en la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentada al Seccional Cundinamarca". De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa, sin embargo, la validación hace parte de las conformidades con recomendación, por tanto, la acción no fue efectiva.
03-2017	Cerrada	Se identificó la "Inadecuada radicación y distribución de los PQRS". De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa, sin embargo, la validación hace parte de las conformidades con recomendación, por tanto la acción no fue efectiva.
04-2017	Cerrada	Respecto a la "Inadecuada emisión de las Comunicaciones Oficiales". De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.
05-2017	Cerrada	Con relación al "Inadecuado control de registros y archivo documental". De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.
06-2017	Cerrada	En cuanto al "Incumplimiento en el día de generación de la resolución seccional conforme a lo establecido en el procedimiento". Para el alcance de la auditoria esta actividad no fue verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

07-2017	Cerrada	<p>Con relación al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para efectuar el trámite de matrículas".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa, sin embargo, la validación hace parte de las conformidades con recomendación, por tanto, la acción no fue efectiva.</p>
08-2017	Cerrada	<p>Con relación al "Incumplimiento en la revisión de los requisitos para otorgar matrículas y certificados profesionales".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.</p>
09-2017	Abierta	<p>Respecto a la "Incumplimiento en las actividades de notificación de Resolución Nacional, reporte de denuncia y publicación en la página web".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa, cabe indicar que la no conformidad descrita no ha sido cerrada puesto que tiene el término a diciembre de 2018 por lo tanto no es posible validar la efectividad de la acción.</p>
10-2017	Cerrada	<p>Con relación al "Otorgamiento de la Matricula o Certificado Profesional sin el lleno de los requisitos".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación no es reiterativa y por tanto se determinó la efectividad de la acción.</p>
11-2017	Abierta	<p>En cuanto a la "Inoportunidad en el cargue del comprobante de entrega de tarjetas".</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio, se determinó que la acción fue efectiva, no obstante, la no conformidad descrita no ha sido cerrada puesto que tiene el término a diciembre de 2018.</p>
12-2017	Cerrada	<p>Con relación al "Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas presentadas en el Seccional Cundinamarca".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.</p>
13-2017	Cerrada	<p>En referencia al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.</p>
14-2017	Cerrada	<p>Respecto al "Inadecuado registro del Programa de Divulgación año 2017 y falta de ejecución en las actividades de Inspección, Control y Vigilancia año 2016".</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		26-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		17	12	2018

		De acuerdo con los resultados de esta auditoría la situación es reiterativa y por tanto se determinó que la acción no fue efectiva.
--	--	---

De acuerdo con lo anterior, frente a aquellas acciones de mejora que fueron planteadas y en las cuales se ha observado la ineffectividad de las mismas, se recomienda realizar el ajuste y revisión para las futuras acciones.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Registro Fotográfico.
- Anexo 2. Trámites Pendientes.
- Anexo 3. Denegaciones
- Anexo 4. Inspección, Control y Vigilancia.
- Anexo 5. Quejas.
- Anexo 6. Procesos Ético Profesionales.

Elaborado por: Luisa Fernanda Sanchez Gomez.
Martha Isabel Núñez Pirajan.

Revisado por: Alberto Castiblanco.