



## INFORME DE AUDITORIA

**Auditoría no.****11-19  
VLL****Fecha del informe****Día****Mes****Año****09****12****2019****Informe****Preliminar****Final**

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Auditoría</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Seguimiento</b>
<b>Procesos auditado /Evaluado</b>	Seccional Valle del Cauca			
<b>Auditor líder</b>	Alberto Castiblanco	<b>Equipo Auditor</b>	Luisa Fernanda Sanchez Gomez	
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada</b>	Secretario Seccional Valle del Cauca			

### 2. OBJETIVO

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

### 3. ALCANCE

Verificar las actividades realizadas en el seccional Valle del Cauca en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes a la vigencia 2018 y 2019.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el ejercicio auditor en lo que se refiere a las actividades ejecutadas por parte del Seccional Valle del Cauca, 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 funcionarios del Seccional Valle del Cauca, a partir de lo cual se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados son parte de las Conformidades y recomendaciones del informe.

<b>NOMBRE</b>	<b>APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
MONICA ANDREA	GOMEZ PEREZ	ABOGADA SECCIONAL
DARLING YENZI	SANCHEZ GUTIERREZ	TECNICO DMINISTRATIVO
CARMEN ELVIRA	SANCHEZ MARTINEZ	TECNICO DMINISTRATIVO
JULIAN ANDERSON	PORTILLA NUÑEZ	TECNICO DMINISTRATIVO
JORGE ALONSO	ARANDA MUÑOZ	SECRETARIO SECCIONAL

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

## 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 Johana Cañon – Profesional Gestión Administrativa y firmante Jorge Alfonso Aranda – Secretario Seccional) para el periodo comprendido entre enero de 2019 a octubre de 2019. A partir de lo cual se observó solicitud por concepto de mantenimiento preventivo de silla mediante memorando VLL-CI-2018-00101 del 09-10-2018, adicionalmente se realizó la devolución de bienes sin utilizar mediante memorandos VLL-CI-2018-00065 del 18-06-2018 y VLL-CI-2019-00037 del 09-04-2019.

Adicionalmente se verificaron los gastos asociados a este concepto por caja menor y se identificó que se realizó el 25-09-2019 reparación e instalación cierra puerta por valor de \$100.000 el cual no supera el valor autorizado en este rubro, la verificación hace parte de las Conformidades.

## 3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2019 y se revisó los tiempos establecidos para la resolver las peticiones, las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes y la congruencia de las respuestas, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. En consecuencia, el reporte generó un total de cuatrocientos cuarenta y seis (446) PQRS asociadas al Seccional Valle del Cauca, para dicha revisión se aplicó una muestra no estadística del 15% lo cual representa 75 PQRS, a partir de lo cual se identificó la trazabilidad de las solicitudes, congruencia de las respuestas y cumplimiento de los tiempos por parte del Seccional.

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.

## 4. Comunicaciones Oficiales:

Para esta actividad se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2019 al 31/10/2019, del resultado obtenido se evidenciaron ciento sesenta y nueve (169) registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow identificando que el manejo del procedimiento para un (01) expediente corresponde a comunicaciones oficiales, adicionalmente se observó que la PQRS con radicado No. E2019VLL00000740 del 14-05-2019 en el reporte aparece sin respuesta, sin embargo, se identificó que se dio respuesta mediante radicado S2019NAL00004557 del 26-05-2019 y se encuentra asociada al expediente No. EXP2019/147244

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

Adicionalmente, en el desarrollo de la auditoria no se observó que efectúen comunicaciones por un mecanismo diferente a Invesflow.

## 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 a septiembre de 2019, con el fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados, se realizó verificación a los expedientes de 2019. 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 observaron 374 matrículas fuera de término de 2.680 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representan el 14% de las matrículas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que 214 demoras corresponden a la segunda instancia, es decir el 57%, para los 160 restantes que representan el 43%, se realizó verificación a 100 expedientes de manera aleatoria respecto a las razones de estos vencimientos y se observó que:

- Setenta y una (71) demoras corresponden al tercero lo cual representa el 71%.
- Seis (06) demoras corresponden al Seccional lo cual representa el 6%
- Veintitrés (23) demoras son compartidas entre el Seccional y el tercio que corresponden al 23%.

La verificación hace parte de las Conformidades con observaciones.

**5.2 Cumplimiento de Requisitos:** De la verificación efectuada a los 100 expedientes, se observó que la totalidad de las solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matricula o el Certificado Profesional, la verificación hace parte de Conformidades.

**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 diez (10) expedientes en los cuales se verificó la notificación de la Resolución Seccional al tercero, los resultados de la verificación hacen parte de las 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.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

**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" en el Sistema Invesflow a partir de lo cual se identificó que el reporte genera un error el cual según lo informado por el área de sistemas no es posible solucionar, de acuerdo a lo anterior no fue posible realizar la verificación por lo cual el criterio no aplicara para la calificación definitiva de la auditoria.

**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 725 registros, en este sentido, y en la visita a las instalaciones del Seccional Valle del Cauca, se procedió a efectuar inventario y cruce físico de una muestra la cual corresponde a las tarjetas de 2015 a 2016 (56 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 diciembre de 2018 mediante memorando VLL-CI-2018-00123 Asimismo, al recorrer las instalaciones del Seccional se hizo registro fotográfico del estado del archivo a cargo de este 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 y Vigilancia, se revisó la ejecución del cumplimiento y trazabilidad del programa de divulgación aprobado para la vigencia 2019. De acuerdo, con lo anterior, se verificó el cronograma establecido por es Seccional Valle del Cauca. Los resultados de la revisión son parte de las Conformidades con observación 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, sin embargo, se identificó que durante la vigencia 2019 se han realizado dos denuncias ante Fiscalía.

## 9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se efectuó revisión de los tiempos establecidos para el análisis y tramite de las Quejas y para la gestión de los Procesos Ético Profesionales.

En este sentido, se analizó la información suministrada por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento en referencia a las Quejas y Procesos Ético Profesionales activos en la primera instancia con corte a septiembre de 2019, la verificación se efectuó a 09 Quejas y 19 Procesos Ético Profesionales distribuidos de la siguiente manera:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

**Tabla No. 1. Quejas Activas a septiembre de 2019.**

QUEJAS A SEPTIEMBRE DE 2019						
Seccional	Cantidad Recibidas	Tramitadas en Tiempos (< = 60 días)	Tramitadas Fuera Tiempos (> 60 días)	Sin Tramite	Actuación	
					Archivo	Investigación Preliminar
Seccional Valle	09	0	4	5	2	2

Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno.

**Tabla No. 2. Proceso Activos a septiembre de 2019.**

PROCESOS A SEPTIEMBRE DE 2019					
No. de Procesos	Primera Instancia - Investigación Preliminar				
	Tramitados en Tiempos (< = 145 días)	Tramitadas Fuera Tiempos (> 145 días)	Actuación		
			Archivo	Investigación Formal	Sin Gestión
19	2	17	6	2	11

Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno.

Los resultados de la verificación hacen parte de las No 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 de las transacciones realizadas en el mes de noviembre de 2019, 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 correspondientes a la vigencia 2019 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:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

**Tabla No. 3. Actas por cambio de responsable Caja Menor**

Periodo de Vacaciones		Fecha Acta de Entrega Caja Menor	Fecha Acta de Recibido Caja Menor
Inicio	Final		
28-05-2018	19-06-2018	28-05-2018	19-07-2018

Fuente: Actas Seccional Valle del Cauca.

## 5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintidós (22) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo que dos (02) que no aplican en la calificación final, catorce (14) son Conformidades, cuatro (04) Conformidades con Recomendación y dos (02) No Conformidades.

### 5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p><b>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (2da actualización)</b> 5. Condiciones generales 5.2: 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>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</b> 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>Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2019 y se revisó los tiempos establecidos para la resolver las peticiones, las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes y la congruencia de las respuestas, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. En consecuencia, el reporte generó un total de cuatrocientos cuarenta y seis (446) PQRS asociadas al Seccional Valle del Cauca. 43 expedientes presentaron incumplimiento en los tiempos de respuesta, lo cual representa el 57%, de estos expedientes, 17 fueron delegados al área de atención al ciudadano y no se observó respuesta asociada al expediente, 25 se respondieron por el área de atención al ciudadano fuera de términos y 1 un expediente se respondió fuera de términos por parte del Seccional.</p> <p><b>Ver. Anexo 1. PQRS.</b></p> <p><b>Ver. Recomendaciones.</b></p>
Criterio	Evidencia
<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta</b></p>	<p>En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se observaron 374 matrículas fuera de término de 2.680 para el periodo de auditoria, estos vencimientos representan el</p>

**actualización)**

5. Condiciones Generales

5.11 Cronograma de trámite de solicitud de Matrículas o 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 promedio, de los cuales 12 son desde la radicación hasta la obtención de la matrícula o certificado y 8 desde que se otorga la matrícula hasta que la tarjeta está disponible para entrega en la Seccional que solicitó que se la entregaran. El tiempo establecido para el trámite de las reposiciones de 12 días hábiles

**Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización)**

5. Condiciones Generales

5.13 Programación de trámite de solicitud de Matrículas o Certificados y de Reposiciones.

RP-pr-01. 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. Doce (12) días hábiles corresponden al tiempo transcurrido entre la radicación hasta la aprobación de la matrícula o certificado en segunda instancia y ocho días (8) hábiles desde que se otorga la matrícula hasta que la tarjeta está disponible en el Seccional para su entrega. Se exceptúan de estos tiempos los trámites que por causa ajena al COPNIA requieren la intervención de un tercero; en este último caso, la actividad interrumpe los términos para su trámite. ..

**NTC- ISO 9001:2015.**

8.1 Planificación y Control Operacional

14% de las matrículas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que 214 demoras corresponden a la segunda instancia, es decir el 57%, para los 160 restantes que representan el 43%, se realizó verificación a 100 expedientes de manera aleatoria respecto a las razones de estos vencimientos y se observó que:

- Setenta y una (71) demoras corresponden al tercero lo cual representa el 71%.
- Seis (06) demoras corresponden al Seccional lo cual representa el 6%
- Veintitrés (23) demoras son compartidas entre el Seccional y el tercio que corresponden al 23%.

**Ver. Anexo 2. Matrículas.**

**Ver. Recomendación.**

Criterio	Evidencia
<p><b>AB-pr-02 Manejo de bienes</b> 6.2 Individualización de activos (plaqueteo) 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><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 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"> <li>• Los bienes se encuentran plaquetizados según la relación en el inventario de todos los funcionarios.</li> <li>• Se observó que los soportes de los computadores y los apoya pies de los funcionarios no se encuentran plaquetizados ni relacionados en el inventario.</li> <li>• Se identifico que los extintores se encuentran vencidos.</li> <li>• Los teclados de 3 funcionarios no reposan en el Seccional toda vez que se remitieron al Nacional por presentar fallas (correo electrónico del 13-11-2019)</li> <li>• El 12-08-2019 se solicitó mediante correo electrónico asignar el scanner de alto rendimiento FUJITSO de placa 16050030 al funcionario Julian, sin embargo, a la fecha sigue a nombre de la funcionaria Carmen.</li> <li>• El scanner de alto rendimiento FUJITSO de placa 160500012 asignado al funcionario Julian se devolvió al Nacional el 12-08-2019, a la fecha sigue asignado a este.</li> <li>• Los computadores de placa 160200081 y 1602000888 se devolvieron al Nacional el día 28-06-2019, sin embargo, a la fecha se encuentran relacionados en el inventario a cargo del Secretario Seccional.</li> </ul> <p><b>Ver Recomendación.</b></p>
Criterio	Evidencia
<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización)</b></p>	<p>Respecto a este criterio se ejecutó la consulta "Tarjetas_x_Entregar" del Sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron 725 registros, en este sentido, y en la</p>



6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado: 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 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....

Actividad 12. Entrega de Tarjeta: El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 03 días hábiles

**RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización).**

6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado: La tarjeta será entregada de manera personal al titular de la misma o a un tercero mediante autorización escrita junto con la copia o presentación de la cédula de quien retira la tarjeta. El funcionario que entrega la tarjeta solicita a quien la reclama el diligenciamiento del formato de "Entrega de Tarjeta". 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....

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).

**NTC- ISO 9001:2015.**

8.5.2 Identificación y trazabilidad

visita a las instalaciones del Seccional Valle del Cauca, se procedió a efectuar inventario y cruce físico de una muestra la cual corresponde a las tarjetas de 2015 a 2016 (56 tarjetas), cuyo resultado se describe a continuación:

Concepto	Cantidad Tarjetas
Reposan en el Seccional	52
Entregadas sin descargar	3
No reposan en el Seccional	1
<b>Sub Total</b>	<b>56</b>
Reposiciones	18
Devueltas por 472	45
<b>Sub Total</b>	<b>63</b>

La tarjeta que no reposa en el Seccional fue remitida a la Sede Nacional mediante Guía No. CR001860765CO el 05-09-2017

Teniendo en cuenta que las tarjetas entregadas por 472 aun reposan en el sistema y de acuerdo a lo establecido en el memorando NAL-CI-2019-00731, se remitió el 14 de noviembre de 2019 dicho listado, sin embargo, no se realizó de manera periódica (mensual) como se indica en el mismo, por lo cual el volumen de tarjetas a descargar es muy alto y se dificulta realizar esta actividad.

De otra parte, teniendo en cuenta que la verificación se realizó sobre las matrículas de la vigencia 2019, no es posible identificar el tiempo para descargar las tarjetas del sistema por lo cual el criterio no aplicara para la presente auditoria.

**Ver. Recomendación.**

**5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES**

<b>Código NC</b>	<b>Descripción de la No Conformidad</b>	
<b>01-1119</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra Actualización)</b> <b>NTC- ISO 9001:2015</b>	Incumplimiento en el tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra Actualización)</b> 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  <b>NTC- ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	Para este criterio, se efectuó revisión de los tiempos establecidos para el análisis y tramite 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 identificó un total de 09 quejas radicadas en el Seccional Valle del Cauca para el periodo auditado, de lo cual se observó que el 100% (09) de las quejas exceden los tiempos de tramite según lo establecido en el podrecimiento para su gestión.  <b>Ver Anexo 3. Quejas.</b> <b>Ver. Recomendación.</b>
<b>02-1119</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>PD-pr-01 Procesos ético-profesionales (2da y 3ra Actualización)</b> 5.Condiciones Generales <b>ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar los procesos éticos profesionales.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>5.Condiciones Generales</b>  Términos de Ley Establecidos en el Proceso Disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> <li>De los 19 Procesos revisados, 11 se encuentran en Investigación Preliminar y a la fecha 9 ya superan el tiempo para emitir fallo en primera instancia, de estos 9 expedientes, 4 cuentan con auto que prorroga la investigación preliminar, sin embargo, 3 ya exceden el termino de 235 días (145 días+90 prorroga) lo cual representa el 72%</li> </ul>

		<p>de incumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De los 8 Procesos gestionados, el 100% se tramitaron fuera de los tiempos establecidos en el Procedimiento, teniendo en cuenta que superaron los 145 días, lo cual indica un incumplimiento en los tiempos en la etapa de Investigación Preliminar.</li> <li>De los 2 procesos con apertura de Investigación Formal, 1 se tramitó fuera de los tiempos establecidos lo cual representa el 50% de incumplimiento en tiempos en la etapa de Investigación Formal, 1 se encuentra para fallo y la fecha está en tiempos para emitir el mismo.</li> </ul> <p><b>Ver Anexo 4. Procesos.</b></p> <p><b>Ver. Recomendación.</b></p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**6. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

<b>Riesgo identificado / Posible riesgo</b>	<b>Observación</b>	<b>Responsable del análisis del riesgo</b>
Decisiones judiciales 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
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 del riesgo descrito, con las consecuencias de orden legal y normativo que esto implica.	Subdirector Jurídico  Secretario Seccional

**7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Como resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 90% frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

### **Inventario de Bienes:**

Teniendo en cuenta que en el inventario de los funcionarios del Seccional aún se encuentran relacionados los elementos que ya fueron remitidos al Nacional, se recomienda al área administrativa realizar la correspondiente actualización y al Seccional reiterar dicha solicitud con el fin de no generar inconsistencias en los inventarios.

### **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 genere respuestas en tiempos diferentes a los establecidos normativamente.

Se recomienda realizar seguimiento a las quejas que son resignadas al área de Atención al ciudadano toda vez que se observó expedientes sin respuesta o fuera de tiempos, a la fecha 17 expedientes no presentan respuesta (Ver Anexo PQRS)

### **Matrículas y Certificados:**

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 el 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.

Para los expedientes revisados de la vigencia 2019 se observó que 67 se encuentran en fase de tramitación y 28 en fase de terminación por lo cual se recomienda avanzar las fases en el sistema teniendo en cuenta las instrucciones impartidas en el memorando NAL-CI-2019-00731 del 10 de abril de 2019 y que según el reporte de la Oficina de Planeación las tarjetas asociadas a estos ya fueron entregadas al usuario, si esta actividad no se lleva a cabo dejar registro formal de las razones por las cuales no se realizará.

Se observó que el área de registro no remitió el listado de las tarjetas entregadas por el proveedor 472 de manera periódica como se había establecido si no es un único documento en el mes de noviembre de 2019.

### **Divulgación, Inspección y Vigilancia:**

Con relación al plan de acción de comunicaciones se observó que las actividades realizadas generaron registro formal y se realizó la socialización correspondiente a la actividad "Rositas".

Se realizó verificación de la información reportada a la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento respecto a la ejecución del Programa de Divulgación, a partir de lo cual se identificó que esta es coherente con la información y las evidencias que reposan en el Seccional.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		11-19 VLL
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	12	2019

Se identificaron un total de doscientas setenta y tres (273) actividades, entre la cuales se encuentran doscientas cinco (205) asociadas a divulgación y sesenta y ocho (68) actividades asociadas a Inspección, a partir de cual se identificó:

- De las sesenta y ocho (68) actividades relacionadas al programa de inspección se observó que el 100% se encuentran con apertura, a la fecha 13 se encuentran finalizados y el restante se encuentran en desarrollo y etapa probatoria.
- De las doscientas cinco (205) actividades relacionadas al programa de divulgación se ha realizado el envío de la totalidad de las comunicaciones.

Con relación al plan de acción de comunicaciones se observó que las actividades realizadas generaron registro formal y la fecha se obtiene un cumplimiento del 43%.

#### **Procesos Ético Profesionales:**

A partir de la revisión efectuada a los 28 expedientes de quejas y procesos ético-profesionales, se observó que:

- El 100% (09) de las quejas exceden los tiempos de tramite según lo establecido en el podrecimiento para su gestión.

En cuanto a los Procesos Ético Profesionales, se realizó la revisión de la totalidad de los Procesos activos a septiembre de 2019 los cuales corresponden a 19.

La verificación se efectuó teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el procedimiento, de acuerdo con lo anterior se observó un incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar las diferentes etapas como se detalla a continuación:

- De los 19 Procesos revisados, 11 se encuentran en Investigación Preliminar y a la fecha 9 ya superan el tiempo para emitir fallo en primera instancia, de estos 9 expedientes, 4 cuentan con auto que prorroga la investigación preliminar, sin embargo, 3 ya exceden el termino de 235 días (145 días+90 prorroga) lo cual representa el 72% de incumplimiento.
- De los 8 Procesos gestionados, el 100% se tramitaron fuera de los tiempos establecidos en el Procedimiento, teniendo en cuenta que superaron los 145 días, lo cual indica un incumplimiento en los tiempos en la etapa de Investigación Preliminar.

Con relación a los Procesos a los cuales se les dio apertura de Investigación Formal, se analizaron los tiempos para emitir la Resolución Seccional y la remisión a Segunda Instancia para la confirmación del Fallo, de acuerdo con el análisis efectuado se observó:

- De los 2 procesos con apertura de Investigación Formal, 1 se tramitó fuera de los tiempos establecidos lo cual representa el 50% de incumplimiento en tiempos en la etapa de Investigación Formal, 1 se encuentra para fallo y la fecha está en tiempos para emitir el mismo.
- Con relación a la confirmación o revocación en Segunda Instancia se verificaron los tiempos de tramitación a partir de lo cual se observó que, el expediente remitido a la fecha no tiene confirmación o revocación, sin embargo, se encuentra en tiempo para emitirlo.

Adicionalmente se realizó un análisis de medición de los tiempos promedio de sustanciación en cada una de las etapas del Proceso, donde se identificó incumplimiento de estos, toda vez que se encuentran entre los 439 y los 881 días en la etapa de Investigación Preliminar y los 49 y 302 días en la etapa de Investigación Formal, superando así los 145 establecidos en la etapa de Investigación Preliminar y los 258 días en Investigación Formal como se detalla a continuación:

**Tabla No. 4. Días promedio sustanciación.**

<b>Etapa de Investigación Preliminar</b>				
<b>Procesos en Investigación Preliminar</b>	<b>Procesos Gestionados</b>	<b>Mín. de Días Trámite</b>	<b>Máx. de Días Trámite</b>	<b>Promedio de Días Trámite</b>
17	8	439	881	716
<b>Etapa de Investigación Formal</b>				
<b>Procesos en Investigación Formal</b>	<b>Procesos Gestionados</b>	<b>Mín. de Días Trámite</b>	<b>Máx. de Días Trámite</b>	<b>Promedio de Días Trámite</b>
2	1	49	302	351

Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

De acuerdo con el análisis realizado a los tiempos de los Procesos se observó que los más a prescribir son:

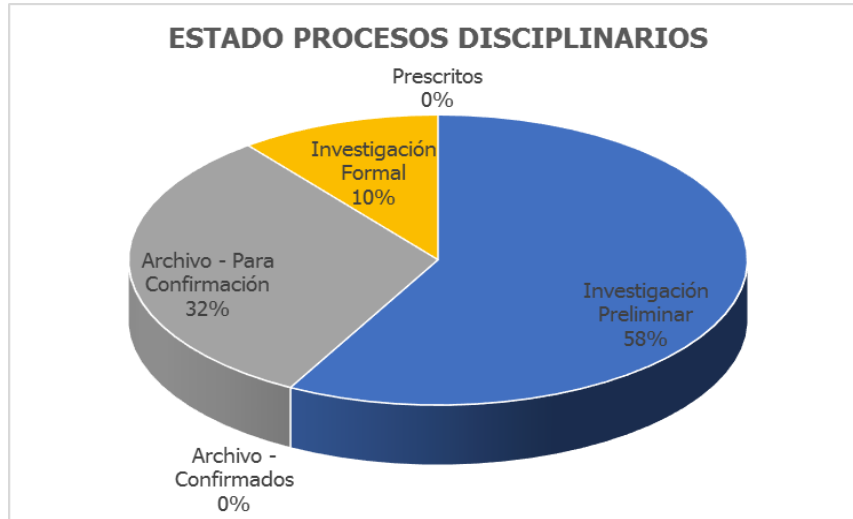
**Tabla No. 5. Tiempos de Prescripción.**

<b>Nº DE EXPEDIENTE</b>	<b>PRESCRIPCIÓN 3 - 5 AÑOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
EXP2016/152892	11/09/2021	PROXIMOS A PRESCRIBIR
EXP2017/028359	14/02/2022	PROXIMOS A PRESCRIBIR
EXP2017/030854	14/02/2022	PROXIMOS A PRESCRIBIR

Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

En términos generales se observó que para la gestión los Procesos Disciplinarios no se cumplen con los tiempos establecidos en el Procedimiento, lo que aumenta el riesgo de materialización de la prescripción, en la siguiente grafica se representa el estado de los Procesos, de los cuales en Investigación Preliminar se encuentran el 58%, Archivados con confirmación de Segunda Instancia el 0%, En segunda Instancia para confirmación o revocatoria el 32%, En investigación Formal el 11% y Prescritos el 0%.

**Grafica 1. Estado de los Procesos.**



Fuente: Expedientes Físicos, Sistema Invesflow – Oficina de Control Interno

Se recomienda 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.

**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.

**Aplicación Cuestionario Conocimiento del Sistema de Control Interno.**

Como resultado de la aplicación del cuestionario se obtuvo una calificación de 3.59 y se generaron las siguientes observaciones por cada uno de los temas que fueron objeto de verificación como se muestra a continuación:

- Inducción y Reinducción – Manual de Funciones.

Los Funcionarios manifestaron recibir Inducción al cargo y tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar, los funcionarios antiguos han recibido en los últimos 6 meses reinducción a través de los videos institucionales.

Se identifico conocimiento del manual de funciones y las actualizaciones a este y de manera general se identificó que no se realizan funciones que no están acorde para el objeto principal del cargo.

Adicionalmente los funcionarios del Seccional manifiestan que en el manual de funciones del abogado del Seccional no se desglosan la totalidad de las actividades que realizan, por ejemplo, el acompañamiento a

audiencias o a actividades en las cuales brinda apoyo al Secretario Seccional, asimismo se manifiesta que las funciones de los técnicos se encuentran definidas de manera general y no se refleja el apoyo a las actividades misionales como por ejemplo las de registro y divulgación.

- Código de Integridad.

Respecto al conocimiento del Código de Integridad de la Entidad todos los funcionarios lo conocen, así como su contenido, se observó conocimiento respecto a los principios y valores de la Entidad. Así mismo la disposición y compromiso por parte de todos los funcionarios para apropiarlo e interiorizarlo.

- Bienestar Social

Respecto a las actividades de bienestar social que ofrece la Entidad a sus funcionarios, todos tienen conocimiento de estos beneficios y de manera general se encuentran conformes con estos servicios, sin embargo, manifiestan que muchas de las actividades del programa de bienestar benefician únicamente a los funcionarios de la sede Nacional.

- Capacitación

Los funcionarios del Seccional conocen de manera general el programa de capacitación, sin embargo, manifiestan que las capacitaciones virtuales no son del todo efectivas porque no permiten concentración total y la comunicación no es eficiente, se sienten con desventaja porque no pueden dejar de atender al usuario y se pierde por momentos la idea de la capacitación. (Se sienten un poco excluidos), y manifiestan que los convenios se deben extender para los seccionales.

- Misión

Se observó que todos los funcionarios del Seccional Valle del Cauca identifican la misión y visión de la Entidad y conocen la incidencia de su trabajo en la contribución de su cumplimiento.

- Plan Estratégico - Objetivos Estratégicos

En cuanto a los objetivos estratégicos, se observó que los funcionarios del Seccional los identifican y tienen conocimiento de su enfoque y el Secretario Seccional participó de la elaboración del nuevo Plan Estratégico, así mismo informan que se ha realizado socialización del plan estratégico.

Adicionalmente, se observó conocimiento de ellos, y reconocen que es necesario mejorar para cumplir con el relacionado a la oportunidad es decir con el cumplimiento de tiempos de los procesos ético-profesionales toda vez que estos se exceden, sin embargo, precisan que teniendo en cuenta que no es la única función que desempeñan los abogados de los Seccionales no es fácil dar cumplimiento a estos tiempos de calidad y que los tiempos de Ley se cumplen.



- Rendición de cuentas

El Seccional participó de manera virtual de la rendición de cuentas, la misma fue convocada por la Sede Nacional.

Los funcionarios manifiestan conocer el resultado de la evaluación de la rendición de cuentas el cual fue favorable pero no conocen el impacto que este género en los ciudadanos.

- Riesgos Laborales y Manejo Ambiental

Se observó que los funcionarios conocen de manera general políticas en materia de gestión ambiental, pero desconocen el programa ambiental de la Entidad, no se genera un indicador de medición a nivel Seccional, sin embargo, se reporta al Nacional los consumos en cuanto a papelería y servicios públicos.

- Riesgos de Gestión y de Corrupción

Respecto a los Riesgos asociados a los procesos que se ejecutan en el Seccional, se observó que los funcionarios tienen claridad sobre ellos, sin embargo, desconocen la metodología para la valoración y análisis del riesgo.

Los funcionarios manifiestan que existen riesgos asociados a los procesos ético profesionales que no están definidos y es necesario identificarlos e incluirlos en el mapa de riesgos

- Informes de Gestión - Indicadores

Los funcionarios tienen claro los seguimientos que debe presentar el Seccional a la Subdirección de Planeación para la consolidación del informe de gestión, dicho seguimiento se realiza a través del diligenciamiento de una matriz a la cual el Seccional realiza monitorio de manera permanente.

Los funcionarios manifiestan que los resultados de este seguimiento, luego de ser consolidados y analizados por la Sub dirección de Planeación no son retroalimentados al Seccional por lo cual desconocen la utilidad que se le da a la información y las acciones pueden implementar con el resultado de este análisis.

Se identificó que la herramienta muestra términos de ley y no de calidad por lo cual no se observa el atraso en estos términos. (Avance en las fases del sistema), se recomienda verificar la posibilidad de incluir el seguimiento de los tiempos de calidad en la herramienta de seguimiento.

**8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**

<b>Código NC</b>	<b>Estado</b>	<b>Observaciones</b>
01-2217	Cerrada	Con respecto al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para efectuar el trámite de matrículas." En el desarrollo de la auditoria al Seccional se observó que la acción planteada (socialización del procedimiento) fue efectiva toda vez que no es reiterativa y los incumplimientos de tiempos corresponden a terceros.



## INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

11-19  
VLL

Fecha del informe

Día

Mes

Año

09

12

2019

02-2217	Cerrada	En cuanto al "Incumplimiento en los tiempos establecidos para adelantar las quejas disciplinarias.", de acuerdo con los resultados de esta auditoría se observó que la acción planteada no fue efectiva, teniendo en cuenta que la no conformidad es reiterativa y que el 100% de las quejas se encuentran fuera de términos.
---------	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

### 9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. PQRS.
- Anexo 2. Matriculas
- Anexo 3. Quejas
- Anexo 4. Procesos.
- Anexo 5. Análisis de Criterios.

Elaborado por: Luisa Fernanda Sanchez Gomez.

Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya.