

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	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 Bolívar			
Auditor líder	Viviana Marcela Pardo	Equipo Auditor	Martha Isabel Núñez Pirajan	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada	Secretario Seccional Bolívar			

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de Actividades realizadas en el seccional Bolívar 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 Bolívar, 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 Bolívar: Carlos Amor Buendía, Ivania Margarita Medina Padilla y Yamil Mauricio Ripoll Fortich, a partir de lo cual se revisó y constató el conocimiento de la relación de activos que se encuentran a cargo de los funcionarios e igualmente se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades, No Conformidades y Recomendaciones del informe.

2. Mantenimiento de Bienes:

En cuanto a la verificación de mantenimientos se generó el Reporte de Búsqueda avanzada-Libro de consecutivo de comunicaciones (filtros destinatario Francisco Valencia y Diego Briñez, firmante Carlos Amor Buendía) para el periodo comprendido entre abril de 2017 y mayo de 2018. A partir de lo cual se observó el memorando BLV-CI-2017-00074 en el cual se solicitó autorización para el mantenimiento de las Sillas asignadas al Abogado Regional y la Técnico Administrativa por mal estado, en este sentido se emitió respuesta NAL-CI-2017-02340 en la que se informó el proceso de contratación asociado al mantenimiento de

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

la sede por lo cual no se autorizó dicho mantenimiento y en efecto no se observó mantenimiento correctivo con cargo a la caja menor.

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 abril de 2017 y 30 de mayo de 2018. El reporte generó un total de diecinueve (19) PQRS asociadas al Seccional Bolívar, de las cuales se identificó el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolver las peticiones y la congruencia de las respuestas. Adicionalmente, se revisó las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. Los resultados de las actividades son parte de las No Conformidades.

4. Comunicaciones Oficiales:

Para esta actividad se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/04/2017 al 30/05/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 22 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 y Recomendaciones del informe.

5. Matrículas y Certificados:

Respecto al procedimiento de trámite de Matrículas y Certificados, se analizó la ejecución de las actividades inherentes al proceso en el Sistema Invesflow, tales como: términos, cumplimiento de requisitos, denegaciones, actividades asociadas a pendiente de requisitos y entrega de tarjeta.

Por lo tanto, se solicitó a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento los resultados del indicador No. 3 Cumplimiento en el tiempo para el trámite de Matriculas, con corte de abril de 2017 a marzo 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 al cumplimiento de tiempos se verificaron aquellas matrículas que superaron el tiempo establecido. En este sentido, de 708 trámites de matrícula se observaron 47 expedientes fuera de términos para el periodo auditado, estos vencimientos representan el 6.6% de las matrículas otorgadas, teniendo en cuenta lo anterior se ejecutó revisión de los 47 expedientes respecto a las razones de los vencimientos y se observó que:

- 14 demoras por parte del Seccional y la Segunda Instancia.
- 22 obedecen a la Segunda Instancia.
- 11 demoras corresponden a la Universidad, por listado y a la segunda instancia.

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se verificaron los 47 registros del reporte, dentro de los cuales se observó que las 47 solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matricula o el Certificado Profesional.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

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. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

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 21 de junio de 2018, a partir de lo cual se identificaron un total de 6 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 55 registros, en este sentido, y en la visita a las instalaciones del Seccional Bolívar, 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

Concepto	Cantidad Tarjetas
Tarjetas del Reporte	55
Reposiciones	8
Remisión por PQRS	1
Total	64

Fuente: 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 47 registros con incumplimiento en los términos, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

6. Gestión Documental:

En cuanto a la verificación del archivo, se procedió a recorrer las instalaciones del Seccional y se hizo registro fotográfico del estado de los documentos a cargo del Seccional y se revisaron las carpetas relacionadas con los procedimientos de Divulgación, Quejas Disciplinarias y Procesos Disciplinarios a partir de lo cual se observó el adecuado archivo, foliación, rotulación, conservación y disposición de los documentos. Asimismo, se determinó que se efectuó la transferencia documental programada para el mes de noviembre de 2017 con un 92% de cumplimiento.

7. Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia:

Para este criterio, se generó el "Reporte de Divulgación" del sistema Invesflow y se revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso asociadas con la apertura de expedientes, trazabilidad, ejecución y cumplimiento de los programas de divulgación aprobados para las vigencias 2017 y 2018. Los resultados son parte de las Conformidades, No Conformidades y Recomendaciones del informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

8. Denuncias:

Con relación a este procedimiento, se tuvo en cuenta los resultados de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia efectuadas para la vigencia 2017 acorde con el "Reporte de Divulgación", sin embargo, no aplica la verificación en la página web de la Entidad, toda vez que se identificó que no se han interpuesto denuncias directamente contra personas naturales por ejercicio ilegal de la profesión de ingeniería como consecuencia del Programa de Divulgación.

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se revisó los tiempos de análisis y gestión de las Quejas y Procesos Ético Profesionales. En este sentido, se generó la "Consulta de Quejas Disciplinarias" del sistema Invesflow, y se complementó con la información suministrada por el Abogado Seccional con un Informe Disciplinario emitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento. De otra parte, para la verificación de los tiempos de ejecución en los Procesos se analizó la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con corte a marzo de 2018. Los resultados son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

10. Caja Menor:

Para el Proceso de Gestión Financiera y Presupuestal se realizó revisión del control de los fondos autorizados para adquirir bienes y servicios y la oportunidad con la que se ingresaron las transacciones al sistema de información y los soportes necesarios para la caja menor en el mes de junio 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, a partir de lo cual se observaron las siguientes compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional:

Tabla 2. Compras Caja Menor

Descripción	Valor
Compra llaves de lavamanos y lava traperos y accesorios	\$ 38.713
Instalación de llaves para lavamanos y lava traperos	\$ 30.000
TOTAL	\$ 68.713

Fuente: Oficina de Control Interno.

De acuerdo con lo anterior, se observó que las mismas corresponden a gastos urgentes para el normal funcionamiento de las instalaciones del Seccional. Finalmente, se indagó al Secretario Seccional respectó a los documentos asociados al arqueo de caja menor por cambios de responsable, sobre lo cual se observaron los documentos correspondientes.

5. HALLAZGOS

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

Para el ejercicio se aplicó un total de veintitrés (23) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo que tres (03) no aplican en la calificación final, dieciséis (16) Conformidades y cinco (05) No Conformidades desarrolladas a continuación:

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>AB-pr-02 Manejo de bienes 6.2 Individualización de activos (plaqueteo)</p> <p>Es un procedimiento exclusivo de almacén y se realiza al recibir el bien o activo. Este procedimiento debe realizarse antes de entregar cualquier bien devolutivo a las áreas o Seccionales responsables. Todos los activos fijos que ingresan deben tener su registro de inventario (plaqueta) en un lugar visible. Es procedente que a partir de un inventario físico total, paquetear todos los activos, sistematizar el control numérico y así unificar la numeración.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.1.3 Infraestructura</p>	<p>Se verificaron los bienes de inventario asociados al Seccional por cada uno de los terceros responsables, a partir de lo cual se observó la adecuada plaquetización de los bienes y estado de los bienes.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>GD-pr-01 Trámite de Comunicaciones Oficiales (10a y 11a actualización)</p> <p>8. Comunicaciones oficiales de salida (enviadas) 8.1. Condiciones Generales. 8.1.15 .Toda comunicación oficial y/o acto administrativo que se emite en el COPNIA, debe relacionar las radicaciones a las cuales que hace referencia para efectos de garantizar la trazabilidad de los procesos. Es obligatorio el uso, por parte de todos los usuarios, del mecanismo implementado en la plataforma Invesflow que permite "relacionar expedientes" para asociar los comunicados y así realizar la trazabilidad al proceso.</p>	<p>A partir de la consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/04/2017 al 30/05/2018, se identificó que de los 22 expedientes, para el requerimiento E2017BLV00000374 no se realizó respuesta por el Sistema Invesflow, sino por correo electrónico lo cual no cumple con los requisitos establecidos por el procedimiento de Comunicaciones Oficiales, toda vez que las misma no cuenta con la firma del responsable.</p> <p>Ver. Recomendación</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

<p>NTC- ISO 9001:2015. 7.4 Comunicación 8.5.2 Identificación y trazabilidad</p>	
Criterio	Evidencia
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización) 5. Condiciones Generales 5.15. Denegación de Matrículas y Certificados. Las Resoluciones de Denegación de matrículas o certificados tanto seccionales como nacionales, deben hacerse a través de la plataforma informática para garantizar la trazabilidad de la solicitud inicial, así como todas las actuaciones que se lleven a cabo en el proceso...</p> <p>6.1 Otorgamiento de matrícula o certificado. Actividad 4. Denegación. Realizar Resolución Seccional de Denegación. Actividad 5. Notificación de la Resolución Seccional de denegación. Poner en conocimiento del peticionario la decisión proferida en primera instancia, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011...</p> <p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización) 6.4 Denegación Actividad 1. Denegación de primera instancia. Realizar Resolución Seccional de 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.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.1. Planificación y Control Operacional</p>	<p>De la información suministrada por el Profesional de Gestión del área de Registro, se identificó el EXP2016/137293, cuya denegación es consecuencia por incumplimiento de los requisitos legalmente establecidos para la obtención del Certificado como Maestro de Obra, cuya Resolución Nacional de confirmación se generó el día 19 de mayo de 2017 y la denuncia ante la Fiscalía por presunto ejercicio ilegal de la ingeniería y presentación de documentos apócrifos se generó el día 16/06/2017.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se verificó y observó la publicación por ejercicio no autorizado en la página web de la Entidad.</p> <p>Adicionalmente y en consideración a que en el expediente no está vinculada la notificación de la Resolución Nacional, se procedió a solicitar mediante correo electrónico el respectivo documento, de la información suministrada se observó que fue posterior a la presentación de la denuncia.</p> <p>Ver. Recomendación</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

Criterio	Evidencia
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización) 6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 12. Entrega de Tarjeta. La tarjeta será entregada de manera personal al titular de la misma o a un tercero mediante autorización escrita, diligenciando el respectivo de entrega de tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 03 días hábiles.</p> <p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización) 6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado. Actividad 9. Entrega de Tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 20 días hábiles posteriores a la entrega de la tarjeta o la radicación de la comunicación oficial, lo anterior en atención a las novedades administrativas que se puedan presentar (vacaciones, licencias, convenios, entre otros).</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.1. Planificación y Control Operacional</p>	<p>Del análisis efectuado a los 47 registros con incumplimiento en los términos para la expedición de la tarjeta profesional, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de los plásticos, a partir de lo cual se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 45 desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema. - 02 desprendibles fueron cargados inoportunamente en el sistema, EXP2017/270941 con 25 días y EXP2018/007838 con 76 días. <p>Ver. Recomendaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización y 3ra actualización) 6. Descripción de la actividad. Actividad 1. Programar y enviar actividades de Inspección Control y Vigilancia.</p> <p>6. Descripción de la actividad. Actividad 1. Programar actividades de Inspección Control y Vigilancia. Planear y realizar programa anual de actividades, que incluya el sector</p>	<p>De acuerdo al "Reporte de Divulgación" del Sistema Invesflow, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia se tramitaron 16 expedientes de 2017, dentro de los cuales se observó la respectiva comunicación de los profesionales que no se encuentran matriculados, el respectivo trámite a efectuar o en caso contrario el informe a satisfacción de los que cuentan con el registro profesional o la respectiva denuncia de quienes ejercen sin autorización.</p> <p>Asimismo, se observó la solicitud de listados de</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

<p>educativo, público, privado y gremial a quienes se va a realizar el proceso de inspección, control y vigilancia. Remitir Programa a la Subdirección de Planeación control y seguimiento a más tardar el último día del mes de noviembre...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.1. Planificación y Control Operacional</p>	<p>profesionales para 12 de los 13 expedientes programados para la vigencia 2018.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
--	---

Criterio	Evidencia
<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) 5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional</p> <p>Términos generales del proceso disciplinario Tabla de tiempos establecidos para el proceso. Actividad: Análisis de Quejas Días Hábiles: 40 Meses:2 Instancia: Primera</p> <p>6. Descripción de la Actividad. Actividad 6.2 Análisis de la queja</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.1 Planificación y Control Operacional.</p>	<p>Se identificaron un total de 13 quejas radicadas en el Seccional Bolívar para el periodo auditado, de las cuales 12 fueron analizadas en los tiempos establecidos en el procedimiento (2 meses). No obstante, la queja radicada bajo EXP2017/231577 tuvo un término de análisis equivalente a 5 meses. Asimismo, se observó que el EXP2017/021720 no tiene la comunicación al quejoso del conocimiento de la queja.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>

Criterio	Evidencia
<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) 5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional</p> <p>Términos generales del proceso disciplinario Tabla de tiempos establecidos para el proceso. Actividad: Investigación Preliminar</p>	<p>A partir de la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, se evidenció que de 17 procesos disciplinarios, 03 se encuentran fuera de término en la primera instancia. No obstante, a partir del correo electrónico remitido por el Abogado Seccional se revisó la trazabilidad de los mismos y se identificó que los procesos se encuentran asociados a otros expedientes que ya fueron resueltos y enviados a la segunda instancia para los fines pertinentes.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

Días Hábles: 145 Meses: 7,2 Instancia: Primera Actividad: Investigación Formal Días Hábles: 258 Meses: 12,8 Instancia: Primera NTC- ISO 9001:2015. Planificación y Control Operacional.	Ver. Recomendación.
--	----------------------------

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
	Criterio	No Conformidad
	AB-pr-02 Manejo de bienes. NTC- ISO 9001:2015.	El inventario de bienes devolutivos presenta diferencia con los bienes físicos.
	Descripción de Criterio	Evidencia
01-1818	AB-pr-02 Manejo de bienes. 3.6. Asignación de responsabilidades para el manejo de bienes devolutivos y de consumo. ...Así mismo, las diferentes áreas y Seccionales deben asumir la responsabilidad directa del manejo y control físico para apoyar los requerimientos de control exigidos por la Entidad en cuanto a movimientos, transferencias, salidas, reingresos y demás situaciones que se puedan presentar. 3.7. Utilización y manejo de los activos por los usuarios Cada funcionario conocerá la relación de activos que se encuentran a su cargo, la cual debe estar registrada en los diferentes sistemas utilizados por la Entidad para el control y registro de bienes. NTC- ISO 9001:2015. 7.1.3 Infraestructura	De la revisión efectuada al inventario de los funcionarios del Seccional, se generaron las siguientes observaciones: <ul style="list-style-type: none"> - La grabadora de voz 141200004 no se encuentra relacionada en de los inventarios de los funcionarios, sin embargo, el bien físicamente se encuentra bajo custodia del Secretario Seccional. - En el inventario de la funcionaria Ivania Medina, se encuentra cargado un Gabinete Archivador con placa BC139900024, el cual acorde con lo manifestado por la funcionaria no se recibió en el Seccional y por tanto no ha estado en custodia física de ninguno de los funcionarios de la Sede. Lo anterior, se informó mediante correos electrónicos del 07, 11 y 16 de mayo de 2018 y memorando BLV-CI-2018-00043 del 16 de mayo de 2018, en los que se manifestó que por error de cruce en las placas no se detectó la ausencia de dicho bien. - Mediante el memorando BLV-CI-2017-00110 del 11 de diciembre de 2017 se informó el mal estado y se indagó sobre el procedimiento para la destinación final del mueble de cafetería tipo C con placa 13400003, asimismo el día 07 de mayo se reiteró la solicitud y el mismo día el Profesional Administrativo

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

		<p>informo el procedimiento para la destinación final (Empresa recicladora, registro fotográfico y Acta de destrucción). No obstante, no se observó gestión al respecto.</p> <p>Este hallazgo será compartido con el área de Administración y Bienes.</p>
02-1818	Criterio	No Conformidad
	TIC-pr-01 Atención de Incidencias y Requerimientos NTC- ISO 9001:2015	<p>Incumplimiento en la atención de la incidencia reportada por el Seccional Bolívar en cuanto al funcionamiento de la telefonía CISCO.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	TIC-pr-01 Atención de Incidencias y Requerimientos <p>1. Objetivo: Gestionar la atención de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes que afecten la normal productividad o que puedan poner en riesgo la información o los recursos informáticos de la entidad.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional</p>	<p>A partir de la verificación de los bienes en el Seccional, se observó que los teléfonos CISCO identificados con las placas 150100171 y 150100100 no se encuentran en uso, toda vez que desde el mes de septiembre de 2017 mediante radicado BLV-CI-2017-00084 se efectuó el envío del Router Cisco 800 por posible daño. Asimismo, se radicó el ticket #16029, en el cual se informó la situación, en cuya respuesta por parte del área de TIC se confirmó el daño del Router e indicó la validación de garantía. No obstante, a la fecha los teléfonos no se encuentran prestando el servicio correspondiente.</p> <p>Este hallazgo será cargado al área TIC</p>
03-1818	Criterio	No Conformidad
	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos NTC- ISO 9001:2015	<p>Incumplimiento en la reasignación de las PQRS al área de Atención al Ciudadano.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos <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</p>	<p>De los doce requerimientos recibidos después del mes de septiembre de 2017, fecha en la cual se generó el lineamiento para la reasignación obligatoria de las peticiones al área de Atención al Ciudadano, se identificó que una fue reasignada.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

	<p>realizará la delegación de las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PQRS delegadas a la Subdirección Jurídica - PQRS competencia del Director General - PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite <p>NTC- ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente.</p>	
	Criterio	No Conformidad
	<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Radicación de los PQRS con tipología diferente a la establecida.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
04-1818	<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos (2da 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>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 El derecho de petición se clasifica en:</p> <p>5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ...</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.2.1 Comunicación con el Cliente.</p>	<p>De las diecinueve (19) PQRS asociadas al Seccional Bolívar, se identificó que cinco (5) solicitudes 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 01/04/2017 al 30/05/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 22 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 tres solicitudes no se realizaron por el proceso de PQRS sino por Comunicación Oficial.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</p>
	Criterio	No Conformidad
05-1818	<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización y</p>	<p>Inoportunidad en el registro de las actividades del Programa de Divulgación e Inspección, Control y</p>

3ra actualización)	Vigilancia.
NTC- ISO 9001:2015	
Descripción de Criterio	Evidencia
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización) 5. Condiciones Generales 5.2 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de Enero del año de vigencia del programa.</p> <p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (3ra actualización) 5. Condiciones Generales 5.2 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de febrero del año de vigencia del programa.</p> <p>5.6 Se cuenta con un sistema de información (Invesflow) para la trazabilidad y seguimiento del programa de inspección, control y vigilancia, el cual debe ser alimentado de manera oportuna, cada vez que se realice alguna actuación.</p> <p>6. Descripción de la actividad. Actividad 3. Ingresar programa en Invesflow. Registrar en el aplicativo Invesflow la totalidad de las actividades del programa aprobado, a más tardar el último día hábil del mes de Febrero.</p>	<p>Programa 2017: Se identificaron un total de 37 actividades, entre la cuales se revisaron (11) Charlas y (16) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia y se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa acorde con lo descrito en el procedimiento y al comunicado NAL-CI-2017-00359 del 03 de febrero de 2017, toda vez que hasta el día 06 de abril de 2017 y posteriores se da inicio a esta actividad. Asimismo, se contrastó el programa aprobado con la información del Reporte de Divulgación y no se presentan coincidencias. - La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación (cargue del listado) no se alimentó oportunamente en el sistema. <p>Adicionalmente, en la revisión física de los expedientes se observó la ejecución de charlas adicionales a las del programa que no se encuentran cargadas en el sistema.</p> <p>Programa 2018: Se identificaron un total de 36 actividades, entre la cuales se revisaron (11) Charlas y (13) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia y se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el programa acorde con lo descrito en el procedimiento y al comunicado NAL-CI-2018-00456 del 12 de febrero de 2017, toda vez que hasta el día 13 de marzo de 2018 y posteriores se da inicio a esta actividad. Asimismo, se contrastó el programa aprobado con la información del Reporte de

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

	NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	Divulgación y no se presentan coincidencias. - La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación no se alimentó oportunamente en el sistema, toda vez que ya se ejecutaron seis charlas y a la fecha no se encontró cargado el listado de asistencia ni cierre de las actividades. Ver. Anexo 2. Divulgación.
--	--	--

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

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 01-1818 se observó el incumplimiento frente al control riguroso sobre el manejo de los bienes, lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización del riesgo.	Profesional de Gestión Administrativa

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 80% 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.

Respecto a la situación evidenciada frente al daño de las líneas telefónicas Cisco Voz IP, es importante señalar que el Seccional Bolívar cuenta con dos (2) teléfonos valorados en \$1.166.247, **Ver Tabla 3. Teléfonos Cisco.** Razón por la cual se recomienda priorizar el arreglo del incidente por parte del Área de Tecnología y se 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
Carlos Amor Buendia	Teléfono con cámara estándar CISCO 8945	755.488,00

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18	
		Fecha del informe			
		Día	Mes	Año	
		09	07	2018	

Ivania Medina Padilla	Teléfono CISCO 7821 Básico	410.759,00
Total		1.166.247

Fuente: Oficina de Control Interno.

Comunicaciones Oficiales:

En razón a que durante el desarrollo del ejercicio auditor se observó que dos comunicaciones recibidas correspondiente al proceso de Divulgación no fueron radicadas por la ventanilla de correspondencia y que la respuesta dada a la petición E2017BLV00000374 no se realizó por el Sistema Invesflow sino por correo electrónico, se sugiere que toda comunicación externa sea realizada mediante los procedimientos establecidos por el COPNIA "Tramite de Comunicaciones Oficiales" y radicada con registro de entrada o salida según corresponda en los sistemas de información dispuestos por la Entidad.

Peticiones, Quejas y Reclamos:

En lo correspondiente a la reasignación de los PQRS al área de Atención al Ciudadano y que cinco requerimientos no fueron clasificados de acuerdo a 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. A continuación se relacionan las PQRS.

Tabla 4. Reclassificación PQRS

Expediente	Clasificación Inicial	Clasificación Correcta
EXP2017/089285	Peticiones - Consulta normatividad	Consulta o verificación de registros
EXP2017/240636	Quejas por prestación del servicio	Reclamo
EXP2017/291928	Peticiones - Derechos de Petición	Consulta o verificación de registros
EXP2018/008531	Peticiones - Derechos de Petición	Consulta o verificación de registros
EXP2018/039452	Peticiones - Derechos de Petición	Consulta o verificación de registros

Fuente: Oficina de Control Interno.

Tramite Denegaciones:

De otra parte, toda vez que en el registro EXP2016/137293 correspondiente a una Denegación de Certificado de Maestro de Obra, no se encontró vinculada la notificación de la Resolución Nacional se recomienda efectuar las actividades pertinentes a los procesos a partir de los expedientes creados en el sistema Invesflow, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para las actividades. Adicionalmente, realizar la notificación pertinente previa a la instauración de la denuncia.

Inspección, Control y Vigilancia:

Frente al cargue de información del cronograma de Inspección, Control y Vigilancia se recomienda efectuar la actividad en los tiempos en el procedimiento y por la Subdirección de Planeación, Control y seguimiento, asimismo registrar aquellas actividades que son adicionales al programa aprobado por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con la marca "Extraordinario", con el fin de hacer la adecuada clasificación y registrar todas las gestiones correspondientes al proceso.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

Asimismo, dar por finalizadas las actividades en el sistema Invesflow, de los expedientes que ya cumplieron todas las etapas correspondientes a las actividades ya sea de divulgación o de inspección, control y vigilancia, como es el caso del registro EXP2017/077388 del cual no se recibió respuesta afirmativa de la Universidad en cuanto a la solicitud de un espacio para dictar la charla correspondiente, por lo que se recomienda dar por terminadas las actividades.

Procesos Ético Profesionales:

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. Por lo tanto, es pertinente enviar ticket para archivar o dar cierre de los expedientes que continúan abiertos y los cuales ya fueron asociados y resueltos a través de otros números de expediente.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-1417	Cerrada	<p>En cuanto al "Incumplimiento en la asignación del responsable de la Caja Menor conforme a las situaciones administrativas presentada en el seccional, así como el reembolso del mes de febrero sin el lleno de requisitos en cuanto al responsable de la Caja Menor".</p> <p>Acorde con lo descrito en el informe, esta actividad no pudo ser verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.</p>
02-1417	Cerrada	<p>Respecto a la "Incumplimiento en la ejecución del programa de Inspección, control y vigilancia 2016, así como del envió en el término establecido para el programa 2017".</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción fue efectiva.</p>
03-1417	Cerrada	<p>Se identificó el "Incumplimiento en los tiempos para el cargue del comprobante de entrega de tarjetas al sistema Invesflow".</p> <p>Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva.</p>
04-1417	Cerrada	<p>Respecto al "Incumplimiento en la generación de resolución seccional en día viernes, conforme a lo establecido en el cronograma".</p> <p>Para el alcance de la auditoria esta actividad no fue verificada, por tanto no es posible validar la efectividad de la acción.</p>
05-1417	Cerrada	<p>Con relación al "Incumplimiento en el tiempo para efectuar el trámite de matrículas, desde la radicación y hasta la experiencia de la resolución nacional".</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior y los resultados del ejercicio se determinó la efectividad de la acción.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		18-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

06-1417	Cerrada	<p>En referencia al "Incumplimiento en las etapas cuando en una solicitud de matrícula se efectúa la respectiva denegación".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría, se determinó la efectividad de la acción.</p>
07-1417	Cerrada	<p>Respecto al "Incumplimiento en el tiempo establecido para contestas las PQRS del Seccional".</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción fue efectiva.</p>
08-1417	Cerrada	<p>En cuanto al "Incumplimiento en el tiempo de envió para el trámite de pendiente requisitos".</p> <p>De acuerdo con los resultados de esta auditoría, se determinó la efectividad de la acción.</p>
09-1417	Cerrada	<p>Con relación al "Incumplimiento en las etapas de la queja, así como de la trazabilidad en Invesflow de la información electrónica, asociada a esta etapa".</p> <p>Acorde con los resultados de esta auditoría, se evidenció que la situación no es reiterativa y por tanto la acción fue efectiva.</p>

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. PQRS
- Anexo 2. Divulgación.

Elaborado por: Martha Isabel Núñez.
Revisado por: Viviana Marcela Pardo.