

FECHA: 11 de junio de 2025

DIRIGIDO: Andrés Felipe Pardo Serna, Director de Planeación Estratégica

ASUNTO: Seguimiento a los planes de mejoramiento institucional

OBJETIVO:

Evaluar la implementación del plan de mejoramiento del proceso de Gestión Documental derivado de la Auditoría Interna de Calidad de la vigencia 2020 a través del análisis de evidencias documentales y resultados, para determinar su eficacia y el nivel de cumplimiento de los objetivos, proponiendo recomendaciones que contribuyan al mantenimiento y adecuación del sistema de la Empresa.

CRITERIOS:

- EVI-PR-01-V18 procedimiento para la gestión del plan anual de auditoría-Actividad N°13.
- GEO-PR-01 V07 Procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora-Actividad N°8.
- Criterios de eficacia:
 - Estandarización o modificación de controles en el Modelo de Gestión Organizacional.
 - Continuidad o mejora de la actividad.

ASPECTOS GENERALES:

El EVI-PR-01-V18 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA, establece en la actividad 13: Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional derivados de auditorías internas y externas.

De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado, se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento institucional emanados de las auditorías internas y externas de la Entidad.

Teniendo presente que si las acciones implementadas para atender los hallazgos corresponde a creación o rediseño de controles, se debe verificar que estén documentados en el Modelo de Gestión Organizacional de la Entidad, para los casos en los que no esté, se deberá hacer la anotación en el informe y no será válida para el cierre

del hallazgo; así mismo, se debe constatar que la evidencia no sea información clasificada y reservada con la finalidad que el profesional de Control Interno encargado del seguimiento, las adjunte como anexo al informe de seguimiento.

Nota 1: *La Dirección de Control Interno debe de revisar si las acciones superan la fecha propuesta de cierre o excede la anualidad, para este caso se deberá dejar expreso los motivos y generar alerta.*

Nota 2: *La evaluación de la eficacia de las acciones implementadas se realiza de acuerdo con la actividad descrita en el GEO-PR-01 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas y Mejora.*

GEO-PR-01 V07 Procedimiento de Acciones Preventivas y de Mejora-Actividad N°8. Evaluación de la eficacia de las acciones.

La evaluación de la eficacia de las no conformidades de las auditorías internas se realizará en la ejecución de las auditorías internas de calidad.

La evaluación de la eficacia de las demás acciones de todas las fuentes se realiza en el marco de los seguimientos a los planes de mejoramiento institucional de acuerdo con el plan anual de auditoría del proceso de Evaluación Independiente

Al cierre de este seguimiento, se evidenció en el Modelo de Gestión Organizacional que existen algunas acciones y evidencias de años anteriores, pero en algunos casos no se cuenta con la documentación necesaria, dada la metodología establecida para la implementación de acciones. Estos planes han sido cerrados y, debido al tiempo transcurrido, su relevancia en el contexto actual puede verse afectada. Es decir que los planes de mejoramiento podrían no estar alineados con las circunstancias, necesidades o prioridades actuales de la Empresa, lo que compromete su efectividad y dificulta la evaluación de su impacto en la mejora continua de los procesos organizacionales.

El proceso de Gestión Documental estableció siete (7) acciones derivadas de la Auditoría Interna de Calidad correspondiente a la vigencia 2020. En el seguimiento realizado, se evidenció que estas acciones están en estado “cerrado” y según la evaluación realizada por la Dirección de Control Interno en el año 2022 las acciones quedaron concluidas. Ver anexo.

CONCLUSIÓN (ES):

- El Plan de Mejoramiento suscrito por el proceso de Gestión Documental, derivado de la Auditoría Interna de Calidad correspondiente a la vigencia 2020, fue cerrado y evaluado por la Dirección de Control Interno en el año 2022. En consecuencia, se da por finalizado el ciclo correspondiente para transferencia documental.

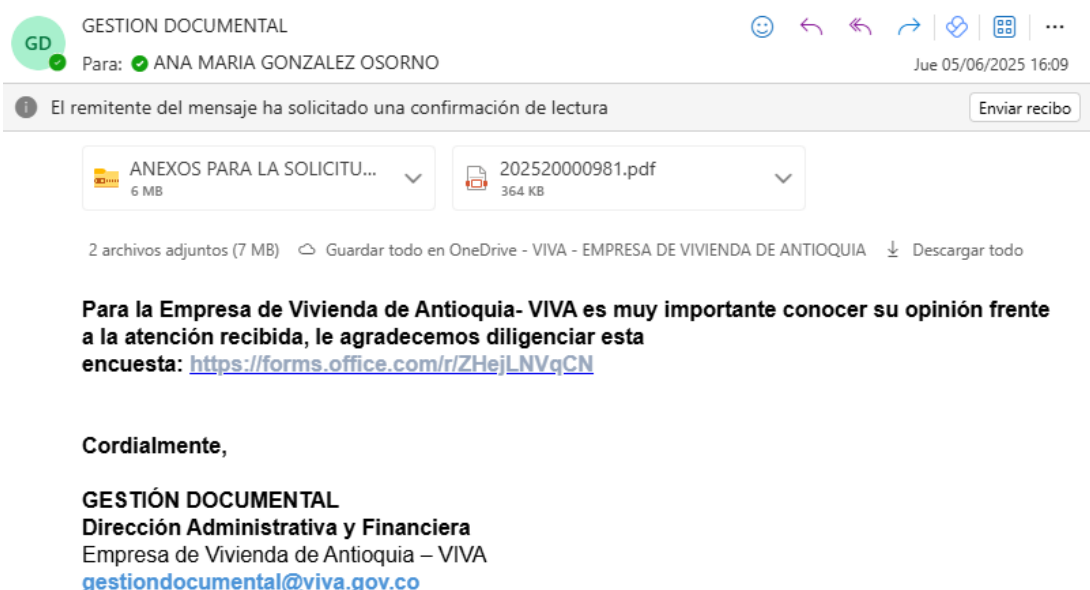
Sin embargo, es importante aclarar que, de acuerdo con la metodología aplicada en ese momento, las acciones 1, 3, 4, 5 y 6 fueron cerradas por el jefe de control interno del período 2018-2021, quien tenía a su responsabilidad el proceso de Direccionamiento del SIG, actualmente denominado Proceso de Gestión Organizacional. Por su parte, la **No Conformidad 2, cuya descripción** *“En el proceso, se evidencia mejoras en la atención, la efectividad en la utilización de las herramientas tecnológicas y el dominio de sus colaboradores frente a sus labores, sin embargo, desde la administración de los archivos y la gestión documental, es indispensable que las herramientas de planeación, estén actualizadas y puestas en marcha para el cumplimiento estratégico del área; se constata que las TRD no se encuentran actualizadas, es de vital importancia para la gestión documental realizar la actualización; diseñar y poner en marcha el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR, con la finalidad de hacer una actividad de aseguramiento frente a la normatividad asociada a los Archivos electrónicos e impartir directrices a las demás áreas frente a los archivos de gestión de esa misma naturaleza, conforme a la guía del Archivo General de la Nación-AGN, y la ejecución del plan de acción derivado del Plan Institucional de Archivos-PINAR. Inobservando el ítem 6.2. “objetivos de calidad y planificación para lograrlo” Norma ISO 9001-2015”, fue trasladada al formato de “Acciones de Mejora” vigente en 2022 y fue concluida el 18/08/2023.*

Aunque en el año 2020 las Tablas de Retención Documental (TRD) no se encontraban actualizadas, a lo largo del tiempo y en respuesta a los cambios en la estructura administrativa de la Empresa, se han realizado los ajustes necesarios, contando actualmente con una versión convalidada, según comunicación del 03/01/2025 con radicado 2025030000437 emitido por la Secretaria Consejo Departamental de Archivos de Antioquia mediante el cual se emite concepto favorable convalidación TRD, Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA. No obstante, debido a nuevas modificaciones organizacionales, será necesario efectuar nuevos ajustes. Dado que esta acción ya está contemplada en el plan de mejoramiento archivístico vigente, se procede al cierre de la presente acción relacionada con la transferencia documental, para dar continuidad y seguimiento a través del nuevo plan establecido.

En cuanto a la acción 7, *“El equipo auditor recomienda diseñar un indicador que tenga como fuente una breve encuesta hacia los clientes externos, que sea calificada en la taquilla que actualmente presta el servicio de recepción de correspondencia externa, entendiéndose como un control hacia el riesgo de imagen de la entidad que es inherente a los servidores públicos que prestan servicios de manera directa a los grupos de valor”* esta fue cerrada conforme a la metodología vigente en ese momento, la cual no requería conservar evidencias documentadas. A la fecha, se ha verificado con el proceso de Gestión Documental que se está llevando a cabo el diligenciamiento de la encuesta propuesta por el equipo auditor, la cual aplica a los radicados que ingresan al sistema de Gestión Documental a través de PQRS y liderado desde el proceso de Gestión de las Comunicaciones, quien tiene documentado el procedimiento para la Atención de

Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Consultas y Conceptos, código GDC-PR-02
Versión 17.

Correo Contáctenos	Correo electrónico	gestiondocumental@viva.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental MERCURIO para asegurar la trazabilidad del trámite.
-----------------------	-----------------------	--	--	--



GD GESTION DOCUMENTAL
Para: ANA MARIA GONZALEZ OSORNO
Jue 05/06/2025 16:09

El remitente del mensaje ha solicitado una confirmación de lectura Enviar recibo

ANEXOS PARA LA SOLICITU... 6 MB
202520000981.pdf 364 KB

2 archivos adjuntos (7 MB) Guardar todo en OneDrive - VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA Descargar todo

Para la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA es muy importante conocer su opinión frente a la atención recibida, le agradecemos diligenciar esta encuesta: <https://forms.office.com/r/ZHejLNVqCN>

Cordialmente,

GESTIÓN DOCUMENTAL
Dirección Administrativa y Financiera
Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA
gestiondocumental@viva.gov.co

En la imagen se evidencia la trazabilidad del diligenciamiento de la encuesta en el sistema de Gestión Documental para radicados ingresados vía PQRS.

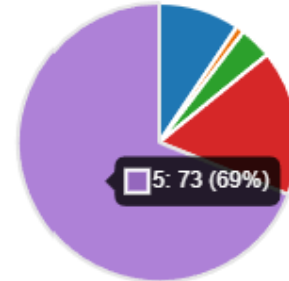
La imagen presenta el registro actual en el sistema, donde se evidencia el cumplimiento de la actividad relacionada con la acción 7, específicamente el diligenciamiento de la encuesta solicitada por el equipo auditor. Así mismo, se evidenció que el proceso de Gestión de las Comunicaciones documentó el indicador denominado “Satisfacción de la ciudadanía frente a la atención prestada”, con frecuencia anual y seguimiento semestral.

¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad?

[Más detalles](#)

Información

● 1	10
● 2	1
● 3	4
● 4	18
● 5	73



Fuente: INFORME AC Y PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024 – Gestión de las Comunicaciones


Este seguimiento permite confirmar que, aunque en su momento no se exigía conservar evidencia documental, actualmente sí se lleva control sobre esta actividad, en coherencia con las recomendaciones de mejora emitidas por el equipo auditor.

RECOMENDACIÓN (ES):

- N/A

"Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo"

Firma: 
 Nombre: JOSÉ IGNACIO CANO MARÍN
Director de Control Interno





Elaboró: Ana María González O. – Profesional de apoyo 


PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

EMPRESA DE VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA DE ANTIOQUIA - VIVA

FECHA: 28/12/2020

PROCESO: Gestión Documental

No Hallazgo	Procedencia del Hallazgo	Clase de Hallazgo	Descripción	Acción	Responsable	Fecha Implementación	Observaciones/Avance	Estado
1	A.I	N.C	Referente a los cambios en las actividades asociadas al trabajo remoto, se evidenció que el GD-I01-v06 Instructivo para la organización de expedientes contractuales y el GD-P01.V10 Procedimiento para la recepción, radicación, distribución y envío de documentos, no han sido objeto de modificación, siendo importante para tener al día la documentación en el Sistema de Gestión de la Calidad, inobservando el ítem 6.3 "Planificación del cambio" Norma ISO 9001-2015.	Se revisaron con todo el equipo cada uno de los procedimientos e instructivos, en especial donde se hace referencia a la no conformidad y se ajustaron con las actividades que se realizan día a día.	Técnico de Archivo	06 de mayo de 2021		CERRADO
2	A.I	N.C	En el proceso, se evidencia mejoras en la atención, la efectividad en la utilización de las herramientas tecnológicas y el dominio de sus colaboradores frente a sus labores, sin embargo, desde la administración de los archivos y la gestión documental, es indispensable que las herramientas de planeación, estén actualizadas y puestas en marcha para el cumplimiento estratégico del área; se constata que las TRD no se encuentran actualizadas, es de vital importancia para la gestión documental realizar la actualización; diseñar y poner en marcha el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR, con la finalidad de hacer una actividad de aseguramiento frente a la normatividad asociada a los Archivos electrónicos e impartir directrices a las demás áreas frente a los archivos de gestión de esa misma naturaleza, conforme a la guía del Archivo General de la Nación-AGN, y la ejecución del plan de acción derivado del Plan Institucional de Archivos-PINAR. Inobservando el ítem 6.2. "objetivos de calidad y planificación para lograrlo" Norma ISO 9001-2015.	A la fecha se han venido tomando acciones de mejora y potencializando los procedimientos en materia archivística, con la construcción de los planes y proyectos CAD 2.0; se vienen ejecutando según la ruta de trabajo. El proceso de contratación para la actualización de las TRD, se encuentra en la primera etapa denominada (planeación) por parte del proveedor GRM, este contrato tiene un plazo de ejecución de 4 meses a partir de la firma del acta de inicio. De acuerdo a la No conformidad realizada por el equipo auditor frente a la elaboración e implementación del PINAR; se construyeron en el mes de febrero los proyectos que subsanan los puntos críticos identificados y se formuló el mapa de ruta para la ejecución de los proyectos.	Técnico de Archivo	Febrero de 2021		CERRADO
3	A.I	O	Se recomienda revisar la caracterización del proceso: desde el ciclo PHVA, incluir desde la etapa del planear las diferentes herramientas archivísticas que son pilares para la gestión, como lo es el PINAR (Plan institucional de archivos), PGD (programa de Gestión Documental) y el MR (Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica). En la etapa del hacer conforme a lo establecido en la TRD Y TVD y demás instrumentos archivísticos, con la finalidad de evidenciar los métodos que se integran para el cumplimiento del objetivo del proceso.	De acuerdo a la observación, se revisó y ajustó la caracterización conforme a los instrumentos archivísticos que a la fecha se vienen desarrollando.	Técnico de Archivo	Abril de 2021		CERRADO
4	A.I	O	Desde la interacción con los demás procesos se revisó en la auditoría Interna la necesidad de modificar lo concerniente a la entrada del proveedor EAC (Entidades Administradoras de la Cartera), estableciéndose que la función del CAD es la recepción de la correspondencia de todos los procesos de la entidad, acorde a lo evidenciado es una entrada propia del proceso Fondo Rotatorio de Crédito	Se ajustó la caracterización referente a la interacción con los demás procesos y sus entradas.	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO
5	A.I	O	Se recomienda plasmar en la medición de los indicadores el análisis de los resultados que fueron expuestos de manera verbal en la auditoría Interna, ya que la acción de documentar es una actividad de aseguramiento de la información, además que permite verificar las acciones que se realizan a partir del resultado.	Se plasmar el análisis de los resultados al indicador de satisfacción de los servicios del CAD; obtenido por medio de la encuesta realizada a los servidores y contratistas de la empresa.	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO

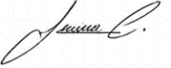

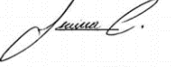


6	A.I	O	<p>Por ser un proceso que tiene en su objeto brindar un servicio de atención al ciudadano, partes interesadas y funcionarios de la empresa; el nuevo indicador que está enfocado en la percepción de los funcionarios, es importante porque le permite al área analizar la satisfacción frente a varios servicios que presta a la entidad, razón por la cual, se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto al nivel de referencia, ya que la medición es por calificación de cada pregunta con 5 variables de respuesta, las cuales fueron sustentadas, sin embargo, se recomienda documentar en el análisis de la medición que acciones de mejora se implementan acorde a cada resultado.</p>	<p>Se ajustó la encuesta y se simplificaron las opciones de respuesta para evaluar los indicadores y realizar el respectivo análisis.</p>	Técnico de Archivo	Mayo de 2021		CERRADO
7	A.I	O	<p>El equipo auditor recomienda diseñar un indicador que tenga como fuente una breve encuesta hacia los clientes externos, que sea calificada en la taquilla que actualmente presta el servicio de recepción de correspondencia externa, entendiéndose como un control hacia el riesgo de imagen de la entidad que es inherente a los servidores públicos que prestan servicios de manera directa a los grupos de valor.</p>	<p>Se tomará dicha recomendación por parte del equipo auditor una vez se regrese de manera presencial a la empresa, ya que estos momentos nos encontramos laborando de manera remota.</p>	Técnico de Archivo			CERRADO

No.: 2	FECHA: 28/12/2020	PROCESO: Gestión Documental
---------------	--------------------------	------------------------------------

DESCRIPCIÓN: En el proceso, se evidencia mejoras en la atención, la efectividad en la utilización de las herramientas tecnológicas y el dominio de sus colaboradores frente a sus labores, sin embargo, desde la administración de los archivos y la gestión documental, es indispensable que las herramientas de planeación, estén actualizadas y puestas en marcha para el cumplimiento estratégico del área; se constata que las TRD no se encuentran actualizadas, es de vital importancia para la gestión documental realizar la actualización; diseñar y poner en marcha el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR, con la finalidad de hacer una actividad de aseguramiento frente a la normatividad asociada a los Archivos electrónicos e impartir directrices a las demás áreas frente a los archivos de gestión de esa misma naturaleza, conforme a la guía del Archivo General de la Nación-AGN, y la ejecución del plan de acción derivado del Plan Institucional de Archivos-PINAR. Inobservando el ítem 6.2. "objetivos de calidad y planificación para lograrlo" Norma ISO 9001-2015.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Actualizar las TRD de la Entidad	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	30 julio de 2022
2	Implementar el PINAR, con la finalidad de subsanar los puntos críticos identificados y se formuló el mapa de ruta para la ejecución de los proyectos.	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	Febrero de 2021
3	Construir el Modelo de requisitos para la Gestión Documental Electrónica-MR y ser aprobado por el comité competente.	Mary sol Goetz Rueda	28/12/2020	30 julio de 2022

SEGUIMIENTO

FECHA	ESTADO DE AVANCE	FIRMA
30/12/2022	Se verifica el acta del comité institucional de desempeño, por medio del cual se aprueba la actualización de las tablas de retención de la Entidad, se concluye el cierre de esta actividad N°1	
30/12/2022	Se verifica en el GD-M01.v03 Plan Institucional de Archivos-PINAR, que en su interior estaba el plan de acción con las actividades propuestas, de las cuales ya se encuentran implementadas, sin embargo, es una actividad permanente. por lo cual se concluye el cierre de la actividad N°2.	
30/12/2022	El área de Archivo entrega avance del proyecto del modelo de requisitos a la gestión documental electrónica, sin embargo, solicitará al comité institucional de desempeño la necesidad de construir el modelo de requisitos a la Gestión Documental Electrónica-MR, esta actividad N°3 queda abierta.	
10/04/2023	No se evidencia la solicitud al comité institucional de desempeño sobre la aprobación del modelo de requisitos a la Gestión Documental Electrónica-MR, esta actividad N°3 queda abierta.	
18/08/2023	La gestora del proceso envía el certificado de Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo (MoReq); el cual, fue suministrado por Servisoft quien es el proveedor del sistema Mercurio. Este certificado garantiza que el sistema documental BPM y ECM Mercurio cumple a cabalidad con los requisitos exigidos por el MoReq. Se concluye la acción N°3	

APROBADO POR (Nombre Completo y Cargo): Stefania Acevedo Carvajal-Asistente de Planeación