

FECHA: 15 de mayo 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 de Bienes y Servicios, derivado de la auditoría interna de calidad de la vigencia 2022, 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 control interno 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 de Bienes y Servicios estableció una (1) corrección, una (1) acción correctiva y cuatro (4) acciones de mejora, producto de cinco (5) hallazgos derivados de la auditoría interna de calidad correspondiente al año 2022. Estas acciones fueron incluidas en el plan de mejoramiento suscrito para las vigencias 2022 y 2023. Actualmente las acciones se encuentran en estado “cerrado”, sin que se haya realizado una evaluación de su eficacia por parte de la Dirección de Control Interno.

Frente a la medición de la eficacia se encuentra lo siguiente:

➤ **Corrección y Acción Correctiva**

Hallazgo 1 – NC. *Se evidenció en el ejercicio de la auditoría, que al acceder a la página web de la Entidad para realizar el ejercicio de inscripción de proveedor como persona*

natural mediante la siguiente opción: No se logró recibir respuesta de confirmación de la solicitud, evidenciando error en el sistema de Inscripción de proveedores, inobservando el ítem 7.1.3 Infraestructura, b) equipos, incluyendo hardware y software; necesarios para la operación de este proceso.

El plan de mejoramiento tiene un formato de dos columnas para separar acciones de corrección y acciones correctivas. Es decir que en la columna de **corrección** se debería describir la **acción inmediata** que resuelve el problema puntual de la inscripción de proveedores, es decir, el error que impedía que los proveedores recibieran la confirmación.

En la columna de acción **correctiva** se debía detallar la solución estructural a largo plazo, en este caso, la **actualización del micrositio del Banco de Proveedores**, para prevenir futuros errores similares.

En el seguimiento se identificó un error en el diligenciamiento del formato del plan de mejoramiento, ya que se redactó en la columna de corrección la descripción de la acción correctiva y no propiamente, la acción inmediata.

Dado que el plan de mejoramiento ya no se puede modificar, se considera oportuno resaltar en este seguimiento que la corrección inmediata fue la reparación técnica, y que la acción correctiva es la mejora del micrositio para evitar que el problema se repita.

Corrección: Error en el sistema de Inscripción de proveedores

Evidencia del cierre de la corrección del Hallazgo 1

Se anexó soporte de la prueba de inscripción de un proveedor en la página web, dando cumplimiento a la acción propuesta.

Correctivas: Actualizar el micrositio "Banco de Proveedores" de la página Web de VIVA

Acciones	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
Realizar reunión con Comunicaciones para solicitar actualización de la página y suministrar la información que debe incluir el micrositio "Banco de Proveedores" en su actualización.	11/04/2023	Se concluye la actividad N°1 y N°3 de la acción N°1.	Dirección de Control Interno
Crear Manual del usuario para uso de la plataforma y definir la información que debe incluir la página Web como soporte para el usuario.	17/07/2023	Se cierra actividad N°2 de la acción N°1.	Modelo de Gestión Organizacional (MGO)
Generar tiket cada vez que se registre fallas en el módulo de proveedores de ADA, con la finalidad de hacer seguimiento a la herramienta y por consiguiente al proveedor.	11/04/2023	Se concluye la actividad N°1 y N°3 de la acción N°1.	Dirección de Control Interno

Evidencias de cierre de las acciones correctivas del hallazgo 1

Acción 1: Se anexa lista de asistencia de la reunión realizada el 03/02/2023, pero no se muestra los temas tratados. Anexar una lista de asistencia no refleja adecuadamente lo que se discutió en la reunión. Es importante que, además de la lista de asistencia, se incluya un resumen o acta de la reunión que detalle los puntos tratados, las decisiones tomadas y las tareas asignadas, si las hubo, ya que cerrar una acción solo con la lista de asistencia no es suficiente. Debería completarse la documentación de lo tratado y lo acordado para asegurar que la acción sea efectivamente cerrada y el seguimiento sea claro. No obstante, y considerando que no se tiene formalmente establecido el documento que debe evidenciar la acción, se considera cumplida.

Acción 2: Se incluyó una “Guía Inscripción Banco de Proveedores-GBS-GU-01-V01”. A la fecha de este seguimiento se tiene en el MGO-proceso de Bienes y Servicios la versión 04”. Esta guía se tiene publicada en el micrositio.



Guía de inscripción
Banco de Proveedores

Ver más



¿Cómo consultar procesos
en SECOP II?

Ver más



Consulta como
proveedor

Ver más



Constitución
de pólizas

Ver más



Preguntas
frecuentes

Ver más



Circular 001-2025
Recepción de facturas

Ver más

Fuente: Página web <https://viva.gov.co/bancodeproveedores/> - abril 24 de 2025

Acción 3: Se anexa “Seguimiento Tickets ADA-Banco de Proveedores” con registros desde el 18/10/2022 hasta el 10/04/2023, con estado resuelto y pendiente. Es pertinente hacer una anotación frente a esta acción, ya que solo se describe la generación de tickets como medida para hacer seguimiento de las fallas en el módulo de proveedores, y la evidencia presentada es solo una muestra de los tickets generados.

La generación de tickets es un paso importante, pero no garantiza que el proceso sea eficaz. La sola evidencia de generar tickets no debería ser suficiente para demostrar que la acción fue completamente eficaz. Es importante incluir otros elementos de seguimiento

y análisis que permitan evaluar realmente el impacto de la acción en la mejora del proceso. Sin embargo, al no considerar en el formato el producto a entregar, se considera que la acción se cumplió.

Evaluación eficacia plan de mejoramiento Hallazgo 1:

Al momento del cierre de las acciones se entregaron los productos y a la fecha se puede concluir que la actualización en el micrositio “Banco de Proveedores”, demuestra **EFICACIA** en las acciones planteadas.

➤ **Acción de Mejora**

Hallazgo 2 - OB *Es conveniente realizar validación con la matriz de contratación de la Dirección de Jurídica de la Entidad, frente a los contratos que ya se encuentran en estado de terminación, ya que solo se logró evidenciar cuatro evaluaciones de desempeño a proveedores y en promedio la Entidad lleva terminado 50 contrataciones, lo que puede generar un riesgo de no cumplimiento en las evaluaciones a los proveedores de bienes, obras y servicios, imposibilitando la identificación de debilidades y fortalezas, para la estructuración de acciones de mejora.*

Acciones	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
Definir en el Procedimiento GB-P05 las actividades, criterios de evaluación y responsables, para la ejecución de la evaluación de desempeño de los proveedores que tiene la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, bajo la modalidad de contratación "Prestación de Servicios"	7/05/2023	Se concluye el cierre de la acción	Modelo de Gestión Organizacional (MGO)
Diseñar formato de evaluación para los Prestadores de Servicios.			
Ejecutar y hacer seguimiento de las evaluaciones.			

Evidencias de cierre de la acción de mejora del hallazgo 2

Acción 1: Se adjuntó el procedimiento GB-P05.v03 “Procedimiento para la selección, evaluación y retroalimentación de proveedores”, hoy, GBS-PR-06 V:09, cuyo objetivo es: *“Definir los lineamientos necesarios para la selección, evaluación y retroalimentación de proveedores, con el fin de asegurar el cumplimiento de requisitos en la adquisición de los bienes y servicios requeridos para la ejecución de las actividades de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA”.*

En la actividad 2 del procedimiento se especifican los criterios de evaluación de desempeño de los proveedores sin especificar los contratos bajo la modalidad de contratación “Prestación de Servicios” porque se tiene considerado la evaluación de todos los contratos de suministro de bienes y servicios, independiente de su tipología.

Acción 2: Se anexó soporte del formato GBS-FO-06 Evaluación de Proveedores-Prestación de Servicios, el cual fue eliminado y según la naturaleza del cambio “Se elimina formato pues se fusiona con el GBS-FO-05”; este último formato se encuentra en versión 08 con el nombre “Evaluación de Proveedores” y tiene los siguientes criterios de evaluación:

1. Confiabilidad del proveedor
2. Cumplimiento y entrega
3. Calidad de los servicios/productos suministrados
4. Balance entre calidad y precio
5. Garantía
6. Respuesta a dudas o requerimientos
7. Valor agregado

Sería útil especificar claramente la diferencia entre “proveedor” y “prestador de servicios” dentro del nuevo formato de evaluación. Actualmente, en el mismo formulario se están evaluando tanto a los contratistas de apoyo a la gestión como a los proveedores de productos. Las expectativas y los criterios aplicables a cada uno de estos tipos de relación contractual son diferentes, lo que podría generar ambigüedades en la evaluación.

Por ejemplo, el ítem “Cumplimiento y entrega” podría tener diferentes interpretaciones cuando se trata de un proveedor de productos (entrega física de mercancía) frente a un prestador de servicios (entrega de un servicio intangible). Además, los criterios relacionados con “Valor agregado” o “Garantía” pueden tener enfoques distintos dependiendo de si el proveedor es un contratista de servicios o un proveedor de productos.

Acción 3: Se incluyeron dos (2) formatos de “Evaluación de Proveedores-Prestación de Servicios”, como evidencia para cerrar la acción. Sin embargo, en dichos formatos no se identifica el tipo de contrato, bien o servicio suministrado.

Así mismo, no se evidenció la acción de seguimiento; únicamente se realizó el diligenciamiento del formato sin mostrar un proceso posterior de verificación o control.

Evaluación eficacia plan de mejoramiento Hallazgo 2:

Revisión realizada el 04/04/2025:

Las evidencias para respaldar el cierre de las acciones implementadas en respuesta al hallazgo 2 del plan de mejoramiento no fueron efectivos. Si bien se definieron ciertos procedimientos y se establecieron formatos para la evaluación de proveedores bajo la

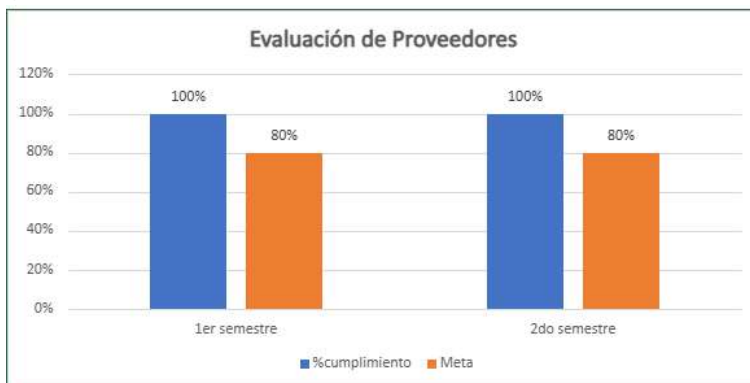
modalidad de “Prestación de Servicios”, estas acciones no lograron subsanar completamente el hallazgo inicial.

En particular, el procedimiento GB-P05, aportado como evidencia, no contempla de forma específica la evaluación de los prestadores de servicios, lo que genera una brecha en la estandarización de las evaluaciones. Adicionalmente, el formato propuesto para dicha evaluación presenta limitaciones, al no diferenciar entre los distintos tipos de contratos, bienes o servicios suministrados. Esta situación impide realizar una evaluación adecuada y diferenciada de los proveedores.

No obstante, a la fecha de este seguimiento se resalta la gestión que ha venido realizando el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, la cual se evidencia en los informes de gestión trimestral, específicamente en el ítem “Resultados de Evaluación”. En este ítem se presentan los resultados de la evaluación de proveedores, incluyendo aquellos correspondientes a la modalidad de prestación de servicios, demostrando oportunidad en las evaluaciones.

Cabe destacar que uno de los indicadores establecidos por el proceso es la “Evaluación de Proveedores”, cuyo objetivo es **medir el desempeño de los proveedores que suministran bienes o servicios, con el fin de determinar su continuidad y/o mejoras en el proceso**. Este indicador se mide de forma semestral, y en caso de no alcanzarse la meta establecida, se definen acciones internas que quedan reflejadas en los análisis correspondientes y son documentadas en los informes de gestión. Asimismo, desde el proceso de Gestión Organizacional se realizará seguimiento al cumplimiento de dichas acciones.

Se verificó en el informe de Gestión entregado por el proceso de Gestión de Bienes y Servicios correspondiente al cuarto trimestre de 2024, que efectivamente se presentó el resultado del indicador en los respectivos semestres. Se evidenció el cumplimiento del 100% de las evaluaciones, todas con una puntuación superior a 4, tal como muestra la gráfica.



Fuente: GBS 2024 – Ficha Técnica de Indicadores Diciembre 2024

En este sentido, puede concluirse que existe **EFICACIA** en los resultados de las acciones implementadas para subsanar lo identificado en la auditoría.

➤ **Acción de Mejora**

Hallazgo 3 – OB. *Mediante resolución 30 del 08 de febrero de 2022 se creó la cadena de abastecimiento y el banco de proveedores, en la cual, en su Artículo 9º: ESCUELA DE PROVEEDORES: se estableció la implementación de la escuela de proveedores con el fin de fortalecer en ellos, el conocimiento de la Empresa en el sector el cual tiene influencia, y a su vez, fortalecer las relaciones comerciales, sin embargo, no se logró evidenciar en el ejercicio de la auditoría la metodología que se va a realizar en esta escuela, ni avance en esta gestión, lo que genera riesgo de posible incumplimiento a la resolución en mención.*

Acción	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
Definir la estrategia para la implementación de la Escuela de Proveedores y documentar las actividades a ejecutar en un procedimiento.	3/10/2023	Se cierra la acción 3	Modelo de Gestión Organizacional (MGO)

Evidencias de cierre de la acción de mejora del hallazgo 3

Se adjuntó el documento “Procedimiento Escuela de Proveedores” código GBS-PR.10 V:01, cuyo objetivo es: “Implementar la estrategia de relacionamiento y comunicación para el desarrollo de proveedores de la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA, con el fin, de aumentar su nivel de participación, generar valor en el proceso y mejorar los niveles de confianza en la entidad”.

Se verifica en el MGO y existe el procedimiento Escuela de Proveedores versión 03. No obstante, en la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2024 se evidenció que sí se implementó la estrategia y se documentó las actividades en el procedimiento.

Evaluación eficacia plan de mejoramiento Hallazgo 3 –

Revisión realizada el 09/04/2025:

De acuerdo con el resultado de la auditoría interna de calidad en la vigencia 2024, se evidenció que “La Escuela de Proveedores” está activa, por lo tanto, hay **EFICACIA** en la acción implementada.

➤ **Acción de Mejora**

Hallazgo 4 – OM. *Se sugiere especificar en el GB-P04.v02 Procedimiento Cadena de Abastecimiento y en el GB-P05.v01 Procedimiento para la selección, evaluación y*

retroalimentación de proveedores, el concepto de “CTE”, que permita un entendimiento claro al lector, así mismo, es conveniente especificar en la actividad N°1 “Clasificación e identificación de proveedores” del procedimiento GB-P05.v01 los códigos y nombres de los estudios previos de acuerdo con la modalidad de contratación que se encuentra citado en la columna registros.

Acciones	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
Incluir en el Procedimiento GB-P04 y GB-P05 la definición de CTE.	4/04/2023	Se concluye el cierre de la acción N°4.	Dirección de Control Interno
Describir en el Procedimiento GB-P05 en la actividad 1, columna Registros, los formatos de Estudios Previos que se utilizan según la modalidad de contratación.			

Evidencias de cierre de las acciones de mejora del hallazgo 4

Acción 1: Se adjuntaron los procedimientos GB-P04 “Procedimiento Cadena de Abastecimiento”, V03 y GB-P05 “Procedimiento para la Selección, Evaluación y Retroalimentación de Proveedores”, V03 con la actualización de la definición correspondiente a CTE – Comité Técnico Estructurador.

También se observó que en el MGO los procedimientos presentan nueva codificación y versión, así:

Cadena de Abastecimiento - BGS-PR-07 V.06

Selección, Evaluación y Retroalimentación de Proveedores – GBS-PR V.09.

Acción 2: Se anexó el procedimiento GB-P05 “Procedimiento para la Selección, Evaluación y Retroalimentación de Proveedores”, el cual incorpora la modificación sugerida. Sin embargo, al revisar el documento publicado en el MGO, se observó una nueva modificación GBS-PR-06 V09. En particular, la descripción de la Actividad 1 “Clasificación e identificación de proveedores”, la cual hace referencia a la identificación de la necesidad en el CTE referencia a los estudios previos, incluyó el documento de Formato de estudios previos según la modalidad de contratación y GJC-FO-35 Estudios previos invitación abierta, en la columna de Documento y/o Registro.

Al revisar el procedimiento de Cadena de Abastecimiento, se identificó que en dicho documento se incluyó en la Actividad 6 de la nueva versión del procedimiento: BGS-PR-07 V.06, el documento de estudios previos según la modalidad.

6	Etapa precontractual	<p>El CTE (Comité Técnico Estructurador) es el responsable de adelantar todas las actividades y acciones necesarias desde la etapa precontractual hasta el perfeccionamiento del contrato.</p> <p>El Rol Logístico aportar información y asesoría en la realización de trámites, aplicación de normas específicas y en la elaboración de los estudios previos del proceso de selección contractual.</p> <p>El Rol Logístico, se encarga de consolidar los estudios previos, las condiciones de contratación y toda la documentación correspondiente al proceso de selección contractual de acuerdo con lo establecido en la Resolución 252 del 5 de mayo de 2023.</p>	<p>Rol Técnico Rol Jurídico Rol Logístico</p> <p>Analista de Bienes y Servicios</p>	<p>Estudios Previos según la modalidad</p> <p>Condiciones de contratación</p> <p>Documentos previos de acuerdo con la modalidad</p>
---	----------------------	---	---	---

Fuente: MGO – Proceso: Gestión de Bienes y Servicios – Procedimiento: Cadena de Abastecimiento GBS-PR-07 Versión: 06

Evaluación eficacia plan de mejoramiento Hallazgo 4:

Revisión realizada el 09/04/2025:

De acuerdo con las evidencias y la revisión a la fecha, se considera **EFICACIA** en las acciones implementadas, haciendo énfasis que los procedimientos presentaron nuevas modificaciones y se ajustaron de acuerdo con los objetivos establecidos en los procedimientos enunciados.

➤ Acción de Mejora

Hallazgo 5 – OM. *Se sugiere evaluar si es conveniente dejar en la GB-C01.v12 Caracterización de Gestión de Bienes y Servicios en el ciclo PHVA, en la etapa del “hacer” la actividad “Gestionar el cumplimiento del Sistema de la ley General de Archivo” toda vez, que corresponde al proceso de Gestión Documental, y en el marco de las actividades que realiza bienes y servicios no se evidencia propiamente esta gestión. Así mismo, es oportuno realizar corrección ortográfica a la caracterización GB-C01.v12.*

Acciones	Fecha de Cierre	Seguimiento	Responsable
Eliminar del ciclo PHVA, en la etapa del hacer, la actividad “Gestionar el cumplimiento del Sistema de la ley General de Archivo”	4/04/2023	Se verifica en el ciclo PHVA de la caracterización GB-C01.v13 la eliminación en el hacer Gestionar el cumplimiento del Sistema de la ley General de Archivo”	Dirección de Control Interno
Corregir errores ortográficos de la caracterización			

Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional - Auditoría Interna de Calidad proceso de Gestión de Bienes y Servicios Vigencia 2022

Evidencias de cierre de las acciones de mejora del hallazgo 5

En la carpeta de evidencia se incluyó el documento “Caracterización Gestión de Bienes y Servicios GB-C01. V13, hoy, GBS-CP-01. V20. En dicho documento observa que en la etapa “Hacer” no se tiene la actividad “Gestionar el cumplimiento del Sistema de la ley General de Archivo”.

Evaluación eficacia plan de mejoramiento Hallazgo 5: Revisión realizada el 01/04/2025:

La acción de eliminar la actividad “Gestionar el cumplimiento del Sistema de la Ley General de Archivo” del ciclo PHVA en la etapa de “Hacer” fue implementada correctamente, como lo demuestra la revisión de la documentación en la versión 13 de la caracterización GB-C01.v13. se confirma que dicha actividad ya no aparece en la etapa mencionada, cumpliendo con el objetivo.

Y con respecto a la actividad “Corregir errores ortográficos de la caracterización”, se verifica en el ciclo PHVA de la caracterización GB-C01.v13. Tras revisar el documento, no se encontraron errores ortográficos pendientes, lo que indica que la acción fue efectiva y contribuyó a mejorar la calidad del documento.

De esta manera, en la evaluación de la eficacia se refleja que las acciones no solo fueron implementadas, sino que también cumplieron su propósito de mejorar el proceso y los documentos en cuestión, por lo tanto, se considera **EFICACIA** en las acciones implementadas.

CONCLUSIÓN (ES):

Tras analizar las evidencias documentadas en el MGO y los resultados del seguimiento posterior al cierre de las acciones del plan de mejoramiento, se concluye que las once (11) acciones implementadas para abordar los cinco (5) hallazgos identificados en la auditoría interna de calidad realizada al proceso de Gestión de Bienes y Servicios en la vigencia 2022, han tenido una efectividad notable. Esto demuestra la eficacia de las medidas adoptadas para mejorar el proceso.

INFORME DE SEGUIMIENTO

	Acciones	Evaluación Eficacia
HALLAZGO 1	Realizar reunión con Comunicaciones para solicitar actualización de la página y suministrar la información que debe incluir el micrositio "Banco de Proveedores" en su actualización.	Al momento del cierre de las acciones se entregaron los productos y a la fecha se puede concluir que la actualización en el micrositio "Banco de Proveedores", demuestra EFICACIA en las acciones planteadas.
	Crear Manual del usuario para uso de la plataforma y definir la información que debe incluir la página Web como soporte para el usuario.	
	Generar tiket cada vez que se registre fallas en el módulo de proveedores de ADA, con la finalidad de hacer seguimiento a la herramienta y por consiguiente al proveedor.	
HALLAZGO 2	Acciones	Evaluación Eficacia
	Definir en el Procedimiento GB-P05 las actividades, criterios de evaluación y responsables, para la ejecución de la evaluación de desempeño de los proveedores que tiene la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, bajo la modalidad de contratación "Prestación de Servicios"	Se concluye que existe EFICACIA en los resultados de las acciones implementadas.
	Diseñar formato de evaluación para los Prestadores de Servicios.	
Ejecutar y hacer seguimiento de las evaluaciones.		
HALLAZGO 3	Acción	Evaluación Eficacia
	Definir la estrategia para la implementación de la Escuela de Proveedores y documentar las actividades a ejecutar en un procedimiento.	"La Escuela de Proveedores" está activa, por lo tanto, se demuestra EFICACIA en la acción implementada
HALLAZGO 4	Acciones	Evaluación Eficacia
	Incluir en el Procedimiento GB-P04 y GB-P05 la definición de CTE. Describir en el Procedimiento GB-P05 en la actividad 1, columna Registros, los formatos de Estudios Previos que se utilizan según la modalidad de contratación.	De acuerdo con las evidencias y la revisión a la fecha, se considera EFICACIA en las acciones implementadas, haciendo énfasis que los procedimientos presentaron nuevas modificaciones y se ajustaron de acuerdo con los objetivos establecidos para cada uno.
HALLAZGO 5	Acciones	Evaluación Eficacia
	Eliminar del ciclo PHVA, en la etapa del hacer, la actividad "Gestionar el cumplimiento del Sistema de la ley General de Archivo" <input type="checkbox"/> Corregir errores ortográficos de la caracterización	Las acciones no solo fueron implementadas, sino que también cumplieron su propósito de mejorar el proceso y los documentos en cuestión, por lo tanto, se considera EFICACIA en las acciones implementadas


*El hallazgo 1, en este hallazgo se identificó una corrección, la cual fue gestionada de manera **EFICAZ**.

Por lo anterior, se concluye que las acciones derivadas fueron cumplidas, cerradas y evaluadas por la Dirección de Control Interno. En consecuencia, se da por cerrado el ciclo para la transferencia documental.

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 

Anexo 1: Plan de mejoramiento Bienes y Servicios _vigencia 2022

PROCEDENCIA: Auditoría Interna de Calidad proceso de Gestión de Bienes y Servicios Vigencia 2022														FECHA: 18/11/2022													
Nº	Proceso	Tipo de Hallazgo	Descripción Hallazgo	Tipo de Acción	Corrección	Análisis de causas (técnico por qué)	Acción	Cantidad de entregables	Responsable (Nombre)	Cargo	Fecha de inicio DDMMAAAA	Fecha de terminación DDMMAAAA	Observaciones	Estado	Fecha	Responsable	Observación	Eficacia: SI/NO	Descripción								
1	Gestión de Bienes y Servicios	No conformidad	Se adelantó en el ejercicio de la auditoría, que al acceder a la página web de la Entidad para realizar el proceso de inscripción del proveedor como persona natural mediante el sistema aplicativo no se logró recibir respuesta de confirmación de la solicitud, evidenciándose error en el sistema de inscripción de proveedores, involucrando al Item 7.1.3. Submatrícula. Si respuesta, indicando hardware y software necesarios para la operación de este proceso.	Corrección y Acción Correctiva	Actualizar el micrositio "Banco de Proveedores" de la página Web de VIVA.	Diseño de la página Web con información resumida por el usuario.	Realizar reunión con Comunicaciones para solicitar actualización de la página y suministrar la información que debe incluir el micrositio "Banco de Proveedores" en su actualización.	1	Tatiana Maya Leon Camilo Bernal	Enlace de Calidad Financiera Profesional Comunicaciones	2/05/2023	30/05/2023		TERMINADO	27/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones.	SI									
						Información deficiente para el usuario sobre la inscripción como Proveedor y que hace en caso de fallar en el aplicativo.	Crear Manual del usuario para uso de la plataforma y definir la información que debe incluir la página Web como apoyo para el usuario.	1	Laura Zapata Tatiana Maya	Profesional de Apoyo Bienes y Servicios Enlace de Calidad Financiera	2/05/2023	30/05/2023		TERMINADO	11/04/2023	Jessica Colorado Cortés	El proceso envió el 10/04/2023 el soporte de la reunión realizada el 03 de febrero/2023 con el proceso de Comunicaciones para tratar las actualizaciones del micrositio "Banco de Proveedores".	SI	Al momento del cierre de las acciones se entregaron los productos y se ha hecho el posible control que la actualización en el micrositio "Banco de Proveedores" demuestre EFICACIA en las acciones planeadas.								
						Por ausencia en el seguimiento a las fallas que se pueden presentar en el módulo de proveedores.	Generar list cede val que se registre fallas en el módulo de proveedores de VIVA, con la finalidad de hacer seguimiento a la herramienta y por consiguiente el proveedor.	1	Laura Zapata	Profesional de Apoyo Bienes y Servicios	2/05/2023	30/05/2023		TERMINADO	17/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal	El proceso establecer que debido a los cambios que se han realizado en el Modelo de Gestión Organizacional (antes Desempeño del SOI) establece una Guía para inscripción del Banco de Proveedores, se usa un estándar mayor a la necesidad, se verifica la Guía, la cual se encuentra publicada en el Modelo de Gestión Organizacional GOS-GU-01. Se crea actividad N°1 de la acción N°1.	SI									
2	Gestión de Bienes y Servicios	Observación	El convenio realiza validación con la matriz de contratación de la Dirección de Asesoría a Entidad, frente a los criterios que se encuentran en estado de terminación, ya que solo se logró evidenciar cuatro de los requerimientos de documentación y se generó la Entidad lleva terminado 50 contrataciones, lo que puede generar un riesgo de no cumplimiento, respectivamente la identificación de debilidades y fortalezas, para la actualización de acciones de mejora.	Acción de Mejora	N/A	N/A	1. Definir en el Procedimiento GOS-PI-05 las actividades, criterios de evaluación y responsabilidades, para la selección de proveedores de bienes y servicios que tiene la Empresa de Vivienda de Afiliados "VIVA", bajo la modalidad de contratación "Prestación de Servicios".	2. Diseñar formato de evaluación para los Prestadores de Servicios.	3. Ejecutar y hacer seguimiento de las evaluaciones.	1	Laura Zapata Tatiana Maya	Apoyo Bienes y Servicios Enlace de Calidad Financiera	26/12/2022	30/01/2023		TERMINADO	27/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones.	SI							
3	Gestión de Bienes y Servicios	Observación	Mediante resolución 30 del 08 de febrero de 2022 se creó la cadena de abastecimiento al Banco de proveedores, en la cual, se modificó el ESCUELA DE PROVEEDORES (se actualizó la implementación) de las acciones de proveedores con el fin de fortalecer en ellas, el conocimiento de la Empresa en el sector al cual tiene influencia, y a su vez, fortalecer las relaciones comerciales, en el entorno, lo que se evidencia en el ejercicio de la auditoría la metodología que se va a realizar en esta acción, se muestra en esta página, lo que genera riesgo de posible incumplimiento a la resolución en mención.	Acción de Mejora	N/A	N/A	Definir la estrategia para la implementación de la Escuela de Proveedores y documentar las actividades a ejecutar en el procedimiento.	1	Uina Martínez	Coordinadora Bienes y Servicios	30/07/2022	30/09/2023		TERMINADO	10/07/2023	Stefanía Acevedo Carvajal	Se evidencia que el proceso no contó con el profesional para el establecimiento de la escuela de proveedores, sin embargo, para la fecha del presente seguimiento, se inició proceso de selección y se va a cuenta con una persona que se queda a la necesidad del proceso con este proceso se inicia la entrega Escuela de Proveedores, generando un plan de trabajo enfocado en dar cumplimiento a la subacción de la acción de mejora.	SI	La Escuela de Proveedores está activa, pero el Banco de Proveedores EFICACIA en las acciones implementadas.								
4	Gestión de Bienes y Servicios	Oportunidad de Mejora	Se sugiere especificar en el GOS-PI-02 Procedimiento Cadena de Abastecimiento al Banco de Proveedores, en la cual, se modificó el ESCUELA DE PROVEEDORES (se actualizó la implementación) de las acciones de proveedores con el fin de fortalecer en ellas, el conocimiento de la Empresa en el sector al cual tiene influencia, y a su vez, fortalecer las relaciones comerciales, en el entorno, lo que se evidencia en el ejercicio de la auditoría la metodología que se va a realizar en esta acción, se muestra en esta página, lo que genera riesgo de posible incumplimiento a la resolución en mención.	Acción de Mejora	N/A	N/A	1. Incluir en el Procedimiento GOS-PI-04 y GOS-PI-05 la definición de CTE.	2. Diseñar en el Procedimiento GOS-PI-05 en la actividad 1 columna Registro, los formatos de Estudios Precios que se utilizan según la modalidad de contratación.	2	Tatiana Maya	Enlace de Calidad Financiera	6/12/2022	30/01/2023		TERMINADO	27/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones.	SI	De acuerdo con las planificaciones y acciones a realizarse, se considerará EFICACIA en las acciones implementadas.							
5	Gestión de Bienes y Servicios	Oportunidad de Mejora	Se sugiere evaluar si es conveniente dejar en el GOS-01 v12 Caracterización/Definición de Bienes y Servicios en el código PRIVA, en la etapa del "hacer" la actividad "Gestionar el cumplimiento del Sistema de la Ley General de Archivos" toda vez, que corresponde al proceso de Gestión Documental y en el resto de las actividades que realiza Bienes y Servicios no se evidencia promueva esta gestión. Así mismo, se oportuno realizar control preventivo a la caracterización GOS-01 v12.	Acción de Mejora	N/A	N/A	1. Eliminar del código PRIVA, en la etapa del hacer, la actividad "Gestionar el cumplimiento del Sistema de la Ley General de Archivos".	2. Corregir errores ortográficos de la caracterización GOS-01 v12.	1	Tatiana Maya Uina Martínez	Enlace de Calidad Financiera Coordinadora Bienes y Servicios	6/12/2022	27/12/2022		TERMINADO	27/12/2022	Jessica Colorado Cortés	Se verifica la documentación de las acciones.	SI	Las acciones no solo fueron implementadas, sino que también se cumplió con la propósito de mejorar el proceso y los documentos en cuestión, por lo tanto, se considerará EFICACIA en las acciones implementadas.							