



**OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

CÓDIGO	A-G.1-F03
VERSIÓN	01-2015
PÁGINA	1 de 6

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	27	<b>Mes:</b>	12	<b>Año:</b>	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>PROCESO / PROCEDIMIENTO AUDITADO:</b>	<b>APOYO – GESTIÓN TIC - OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS</b>
<b>LÍDER PROCESO AUDITADO:</b>	<b>Dr. JORGE CASTRO SALCEDO - Jefe Oficina de Planeación y Sistemas (E).</b>
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Establecer el estado de implementación del “Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública” correspondiente a la actualización del software para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA - CONTROLDOC
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La auditoría se realizará entre el 14 de diciembre al 29 de diciembre de 2023, en la Oficina de Planeación y Sistemas – Gestión Documental. Esta se enfocará en el estado implementación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley 152 del 1994</li> <li>➤ Decreto 612 del 2018</li> <li>➤ Ley 1757 del 2015</li> </ul>

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	12	Año	2023	Desde	15/12/2023	Hasta	27/12/2023	Día	27	Mes	12	Año	2023

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
ANTONIO EDUARDO VÉLEZ OTERO	Álvaro Ernesto Ospina Ramírez Nidia Clemencia Hernández Baquero Juan Pablo Álvarez Mosquera

## EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría se adelantó en cumplimiento de las funciones propias de la Oficina Coordinadora del Control Interno.

El equipo auditor realiza la planeación de la presente auditoría así:

ACTIVIDADES	Implmenetación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública																														
	2023																														
	DICIEMBRE																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
PLANEACIÓN																															
APERTURA DE LA AUDITORIA																															
TRABAJO DE CAMPO																															
CONSTRUCCIÓN Y REVISIÓN INFORME PRELIMINAR																															
COMUNICACIÓN Y ENTREGA DEL INFORME PRELIMINAR																															
CONTROVERSIAS (RESPUESTAS)																															
REVISIÓN Y PRESENTACIÓN INFORME FINAL																															
FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO																															

La Reunión de apertura se realiza en la fecha establecida, 14 de diciembre del 2023 a las 10:00 a.m. en la oficina de Control Interno, con la participación de los de los siguientes funcionarios y contratistas:

Antonio Eduardo Vélez Otero – Coordinador Oficina de Control Interno.

### Equipo Auditor:

Álvaro Ernesto Ospina Ramírez- Líder Auditoría

Nidia Clemencia Hernández Baquero - Líder Auditoría

Juan Pablo Álvarez Mosquera – Líder auditoría

### Proceso Auditado:

APOYO – GESTIÓN TIC - OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

Dr. JORGE CASTRO SLCEDO - Jefe Oficina de Planeación y Sistemas (E).

La reunión de apertura tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente. En esta, el Coordinador de la Oficina de Control Interno presentó al equipo auditor, el plan de auditoría, objetivos de la auditoría, alcance, metodología a implementar y criterios.

Durante la planeación se realiza las siguientes solicitudes de información al proceso auditado:

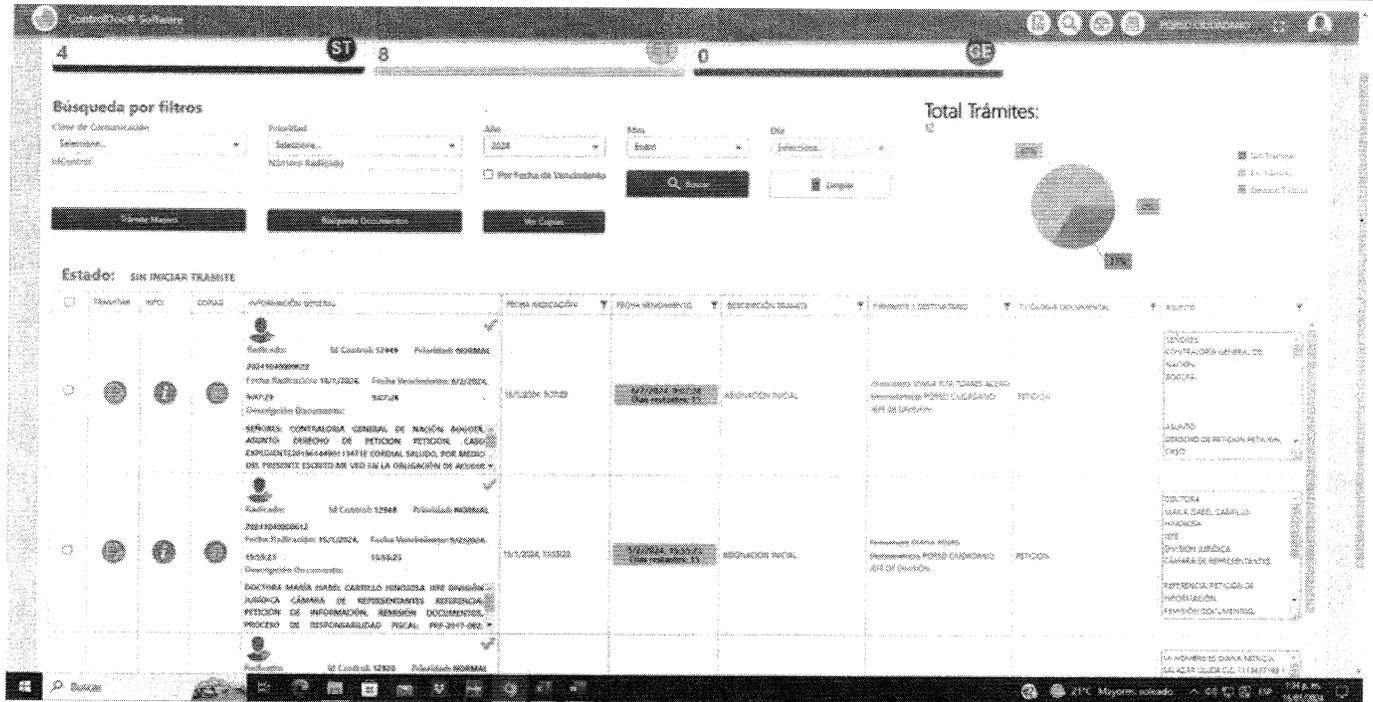
- ✓ OCCI 1.7.229 -2023, Solicitud de Información Implementación Módulo PQRSD.
- ✓ Respuesta de soporte ControlDoc, ingeniero Rolando Alfonso Rivera Ibarra, donde aporta el el contrato de prestación de servicios CPS\_0972\_2022, cuyo objeto es “*PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO CONTROLDOC®, INSTALADO Y CONFIGURADO EN LA NUBE PÚBLICA DISPUESTA POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.*”, el cual tiene como actividades específicas en la clausula segunda, numeral 3; “*Efectuar los ajustes necesarios para garantizar la óptima funcionalidad de los módulos: ...Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública...*”

Una vez revisada la información allegada por la oficina la oficina auditada se inicia la revisión del material.

Se observa que el módulo fue desarrollado dentro del aplicativo CONTROLDOC, como se puede apreciar a continuación:



**Pantalla inicio de sesión**



### Módulo en ejecución

El área encargada de la administración en su respuesta al requerimiento de información, oficio OCCI 1.7.229 -2023, responde:

El ingeniero Rolando Alfonso Rivera Ibarra - Administrador Técnico y Funcional ControlDoc., eleva una solicitud CONTROL ONLINE, donde le requiere “certificación del estado actual del Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del aplicativo ControlDoc ...” y detallando puntos específicos:

- ✓ Estado Actual del Módulo PQRSD:
- ✓ Certificar que el Módulo PQRSD se encuentra operativo y en funcionamiento efectivo. En caso contrario, solicitamos una descripción detallada de los problemas identificados.
- ✓ Fecha de Entrada en Producción:
- ✓ Proporcionar la fecha exacta en que el Módulo PQRSD entró en producción y se puso a disposición de los usuarios finales.
- ✓ Deficiencias Identificadas:

- ✓ *En caso de que existan deficiencias, requerimos un informe detallado que describa cada problema identificado y las acciones correctivas propuestas.*
- ✓ *Plan de Acción y Estimado de Implementación:*
- ✓ *En caso de que se hayan identificado deficiencias, solicitamos un plan de acción detallado que incluya las medidas correctivas a implementar y un estimado de tiempo para la resolución de cada problema.*
- ✓ *Interoperabilidad con el Senado y la Cámara de Representantes:*
- ✓ *Confirmar la interoperabilidad del Módulo PQRSD con los sistemas utilizados por el Senado y la Cámara de Representantes.*

El 12 de diciembre la empresa Control Online S.A.S. certifica:

*“Las pruebas conjuntas entre las dos corporaciones, Senado y Cámara, se realizaron con éxito, determinando el paso a producción. Se solicitó una ventana de mantenimiento para el 1 de septiembre de 2023, la cual se realizó en los ambientes de ambas corporaciones.*

*Posteriormente, el área de UAC solicitó a ControlDoc replicar la Base de Datos de producción en pruebas para poder dar capacitaciones. La Base de Datos actual de pruebas no contaba con los cambios de usuarios que producción tenía, por lo que se requirió un tiempo de configuración de las tipologías y datos para el funcionamiento del módulo.*

*El 17 de octubre se informó al Senado que la Base de Datos estaba lista para las pruebas correspondientes de la parte funcional. El Senado notificó errores hasta el 27 de octubre, a los cuales se les dio ajuste el 30 de octubre.*

*En el mes de noviembre se solicitó una reunión presencial con el Ing. Andrés Piza, ingeniero asignado para la Cámara. En esta reunión se evidenció un fallo en la comunicación con Cámara, el cual se revisó y se dio ajuste. También se evidenció que faltaba la instalación del complemento de correo por parte del Senado, el cual ya se había entregado previamente para su instalación.*

*A día de hoy se han revisado las inconsistencias reportadas, aunque el área funcional indica que encontraron nuevos ajustes. Se solicitó que se envíen estos ajustes para poder atenderlos.”*

*La implementación del módulo de PQRSD se encuentra en proceso de finalización. Se han realizado todas las pruebas necesarias y se han corregido los errores reportados. Sin embargo, se requieren ajustes adicionales que serán realizados por el área funcional de ControlDoc.*

## **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES**

El equipo auditor de la Oficina Coordinadora de Control Interno, estableció que el módulo ya se encuentra funcionando en el aplicativo CONTROLDOC, que se encuentra en una fase de



**OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA**

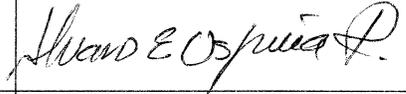
CÓDIGO	A-G.1-F03
VERSIÓN	01-2015
PÁGINA	6 de 6

perfeccionamiento del mismo, con el fin de que se ajuste a los requerimientos y/o necesidades para tener una óptima interoperabilidad entre las dos corporaciones y así entrar en total producción.

**RECOMENDACIONES:**

El grupo auditor dentro del proceso de auditoría recomienda la celeridad en los ajustes del módulo y la puesta en producción del mismo con el fin de brindar una efectiva atención y manejo de los PQRSD al interior y frente a la ciudadanía y/o grupos de interés.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los (27) días del mes de diciembre del año **2023**.

<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad (cargo)</b>	<b>Firma</b>
ANTONIO EDUARDO VÉLEZ OTERO	Coordinador Control Interno	
ÁLVARO ERNESTO OSPINA RAMÍREZ	Profesional Universitario	
NIDIA CLEMENCIA HERNÁNDEZ BAQUERO	Profesional Universitario	
JUAN PABLO ALVAREZ MOSQUERA	Profesional Universitario	