

 AQUI VIVE LA DEMOCRACIA	CÁMARA DE REPRESENTANTES OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO	
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA SUBPROCESO: N/A PROCESO: 4CE	Código: 4-CE-OCCL-Ft-7
		Versión: 2 Página 1 de 7 Vigente desde: 28/01/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME FINAL	Día:	30	Mes:	09	Año:	2026
---	-------------	----	-------------	----	-------------	------

PROCESO / PROCEDIMIENTO AUDITADO:	PROCESO A AUDITAR: Auditoría seguimiento al Módulo de Radicación Virtual PQRSD del SGDEA - CONTROLDOC
LÍDER PROCESO AUDITADO:	Dr. JORGE EDISON CASTRO SALCEDO – jefe Oficina de Planeación y Sistemas. Dra. SONIA DEL CARMEN MARTIN SÁNCHEZ – Funcionaria Oficina Gestión Documental.
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el estado de implementación del “Módulo de Radicación Virtual PQRSD” correspondiente a la actualización del software para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA – CONTROLDOC
Alcance de la Auditoría:	Ubicación: Sede Administrativa de la Cámara de Representantes. Método de Auditoría: La auditoría interna comprenderá la verificación del estado de implementación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD del SGDEA - CONTROLDOC, mediante la revisión de los avances, actividades ejecutadas, funcionalidades implementadas, pruebas realizadas y aspectos pendientes para su puesta en funcionamiento.
Criterios de la Auditoría:	• Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia – Derecho fundamental de petición. • Ley 1147 de 2007 • Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos. • Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción. • Decreto 019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública. • Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, especialmente los artículos 1, 13, 14, 15, 20, 21, 22 y 25. • Decreto 1080 de 2015 – Disposiciones relacionadas con la gestión documental y los documentos electrónicos. • Políticas, procedimientos, manuales, protocolos y demás documentos internos relacionados con la gestión de PQRSD y el SGDEA - CONTROLDOC.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	25	Mes	08	Año	2026	Desde	25/08/2026	Hasta	30/09/2026	Día	30	Mes	09	Año	2026
							D / M / A		D / M / A						

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
ALVARO ERNESTO OSPINA RAMIREZ	RONALD DAVID MALDONADO GARNICA

I. NATURALEZA DEL INFORME

El presente documento constituye el Informe Final de Auditoría Interna, elaborado en el marco de las funciones de la Oficina Coordinadora de Control Interno de la Cámara de Representantes.

La auditoría se desarrolló con el propósito de verificar el estado de implementación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD correspondiente al SGDEA CONTROLDOC, así como identificar los avances, aspectos pendientes, funcionalidades implementadas, pruebas realizadas y acciones requeridas para su puesta en funcionamiento.

En consecuencia, el presente informe tiene carácter definitivo y constituye un insumo técnico dentro del proceso auditor, de conformidad con los resultados obtenidos y el análisis de los argumentos y soportes presentados durante la etapa de controversia.

II. PLANEACIÓN ESPECÍFICA DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con la planeación, el objetivo general consistió en verificar el estado de implementación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD correspondiente a la actualización del software del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA CONTROLDOC.

Cronograma de la auditoría:

ACTIVIDAD	FECHA	HORA
Apertura de la Auditoría	25/08/2026	2:30 p.m.
Ejecución	26/08/2026	11:00 a.m.
Informe Preliminar	22/09/2026	5:00 p.m.
Controversia	29/09/2026	5:00 p.m.
Informe Final	30/09/2026	5:00 p.m.
Presentación Plan de Mejoramiento	07/10/2026	5:00 p.m.

Para la ejecución de la presente auditoría, se solicitaron y analizaron diferentes documentos, los cuales fueron allegados al equipo auditor en el tiempo requerido.

III. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Para el desarrollo de la auditoría, la Oficina Coordinadora de Control Interno solicitó información relacionada con el estado de implementación, actualización, funcionamiento y operación del Módulo PQRSD del SGDEA CONTROLDOC, así como documentación técnica, contractual, funcional y de seguimiento.

La solicitud fue atendida mediante respuesta de la Oficina de Planeación y Sistemas, remitida a la Oficina Coordinadora de Control Interno, en la cual se distribuyó la información solicitada entre las dependencias responsables y el contratista encargado del soporte y mantenimiento del aplicativo.

De acuerdo con la respuesta recibida, los numerales relacionados con el plan de implementación fueron atendidos por la Oficina de Planeación y Sistemas; los numerales correspondientes a actas de desarrollo, informes de avance, requerimientos, manuales, pruebas y actas de aceptación fueron soportados con documentación del contratista Control Online International S.A.S.; los procedimientos internos para la recepción y trámite de PQRSD fueron atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano; la información relacionada con gestión documental correspondió a la Oficina de Gestión Documental y el estado de la interoperabilidad fue informado por la Oficina de Planeación y Sistemas.

ESTADO GENERAL DEL MÓDULO PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Planeación y Sistemas, el Módulo PQRSD hace parte integral del SGDEA CONTROLDOC, implementado en la Cámara de Representantes desde 2018 y en operación institucional.

La dependencia informó que el sistema fue puesto en producción por etapas y que su uso fue declarado obligatorio mediante la Resolución MD 0307 de 2023. Asimismo, señaló que el aplicativo es utilizado actualmente por 23 dependencias de la Corporación.

La misma respuesta señala que durante la vigencia se realizó una actualización de la versión 2024V2-TFS-12917 a la versión 2025V1-TFS-13280, correspondiente a 363 paquetes, indicando que se realizaron pruebas de funcionalidad satisfactorias.

CAPACITACIONES

En relación con las actividades de capacitación, el informe de supervisión reporta la ejecución de veintidós (22) sesiones dirigidas a representantes y dependencias de la Entidad sobre funcionalidad y administración del SGDEA CONTROLDOC.

La distribución reportada fue:

- Una (1) sesión en el corte 2 de febrero – 2 de marzo.
- Seis (6) sesiones en el corte 2 de abril – 2 de mayo.
- Quince (15) sesiones en el corte 2 de mayo – 2 de junio.

Estas actividades fueron reportadas como orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los usuarios en el uso del sistema.

PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS

La respuesta de la Oficina de Planeación y Sistemas señala que la recepción y trámite de las PQRS corresponden funcionalmente a la Unidad de Atención al Ciudadano, conforme a la Resolución MD 0307 de 2023.

Asimismo, se informó que el flujo de recepción y trámite se encuentra documentado en el Diagrama PQRS de la Cámara de Representantes y en el manual de PQR del aplicativo.

Los canales informados comprenden la Sede Electrónica, formulario web de PQRS, ventanilla virtual, correo institucional, atención presencial y radicación directa en CONTROLDOC. La respuesta indica igualmente que las actuaciones cuentan con pistas de auditoría.

IV. PRINCIPALES SITUACIONES IDENTIFICADAS

Una vez recibida la información suministrada por la Oficina de Planeación y Sistemas, la Oficina de Gestión Documental, la Unidad de Atención al Ciudadano y el contratista Control Online International S.A.S., en el marco de la Auditoría Interna al Seguimiento del Módulo PQRS del CONTROLDOC, el equipo auditor realizó la revisión de la documentación técnica, contractual, funcional y de seguimiento relacionada con la implementación, operación, actualización y estado de interoperabilidad del módulo.

Para el desarrollo de la auditoría se revisaron, entre otros documentos, los informes de avance y supervisión del contrato CPS 1305 de 2026, los registros de soporte e incidencias, documentación relacionada con las actualizaciones del sistema, evidencias de capacitación, manuales, antecedentes del Plan de Mejoramiento, así como el Acta de Verificación Técnica del Módulo de Interoperabilidad PQRS de fecha 15 de diciembre de 2025 y los demás documentos allegados como soporte de la información solicitada.

V. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Una vez culminada la etapa de controversia y analizados los argumentos y soportes presentados por la dependencia, se mantiene la siguiente observación:

OBSERVACION:

Interoperabilidad PQRS entre la Cámara de Representantes y el Senado de la República pendiente de puesta en producción.

Condición:

La interoperabilidad del Módulo PQRSD entre la Cámara de Representantes y el Senado de la República a través de UAC, no se encuentra en producción. De acuerdo con el Acta de Verificación Técnica, se realizaron mesas de trabajo, pruebas funcionales y adecuaciones técnicas, y el componente correspondiente a la Cámara se encuentra configurado y funcional; no obstante, la operación integrada entre la Cámara de Representantes y la UAC no se ha concretado.

Criterio:

Decreto 1080 de 2015, artículos 2.8.2.6.2 literal b) y 2.8.2.6.6; Ley 1147 de 2007 y Resolución de Mesa Directiva No. 0307 de 2023, artículos 4 y 11, literales a) y g) relacionados con la interoperabilidad de los sistemas de gestión documental y las responsabilidades institucionales frente al funcionamiento, operatividad, interoperabilidad y gestión de las PQRSD en el SGDEA.

Causa:

La falta de culminación de las validaciones, habilitaciones técnicas y aprobaciones requeridas para la puesta en producción de la interoperabilidad entre la Cámara de Representantes, Senado de la República y la UAC, así como la continuidad de las gestiones y coordinaciones técnicas necesarias entre ambas Corporaciones.

Consecuencia o efecto:

La no puesta en producción de la interoperabilidad puede limitar la integración, intercambio de información y trazabilidad de las PQRSD entre la Cámara de Representantes y el Senado de la República.

Situación	Resultado	Plan de Mejoramiento	Responsables
1. Interoperabilidad PQRSD con el Senado de la República pendiente de puesta en producción	Se mantiene	Sí	Unidad de Atención al Ciudadano y Oficina de Planeación y Sistemas

La Oficina de Planeación y Sistemas es responsable de la implementación, administración, mantenimiento, actualización y seguimiento de la interoperabilidad del SGDEA; mientras que la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, en razón de sus funciones y de lo dispuesto expresamente en la Resolución 0307 de 2023, tiene la responsabilidad funcional de utilizar el SGDEA para la recepción, análisis, radicación, distribución y respuesta de las PQRSD de su competencia, así como de participar en los mecanismos de articulación necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema.

VI. RECOMENDACIONES

Con fundamento en los aspectos evidenciados durante el desarrollo de la auditoría y el análisis de la etapa de controversia, se formulan las siguientes recomendaciones:

Recomendación 1: Fortalecimiento de la formalización documental

Fortalecer la formalización y trazabilidad de las actas y documentos que soportan verificaciones técnicas, pruebas y reuniones relacionadas con el SGDEA CONTROLDOC, procurando que cuenten con la identificación y suscripción de los participantes y con los soportes correspondientes.

Recomendación 2: Seguimiento a la interoperabilidad PQRSD

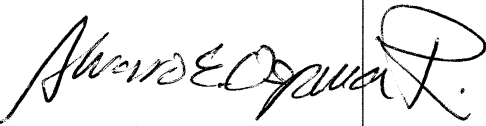
Fortalecer el seguimiento y coordinación de las actividades pendientes para la puesta en producción de la interoperabilidad PQRSD entre ambas Corporaciones, garantizando su debida trazabilidad.

VII. CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo con la revisión documental realizada y el análisis de los argumentos y soportes presentados durante la etapa de controversia, se concluye que el Módulo PQRSD del SGDEA CONTROLDOC se encuentra implementado y en operación en la Cámara de Representantes, evidenciándose actualizaciones, pruebas de funcionalidad, actividades de capacitación y mecanismos definidos para la recepción y trámite de las PQRSD.

No obstante, durante la vigencia 2025 no se concretó la puesta en producción de la interoperabilidad PQRSD entre la Cámara de Representantes y el Senado de la República. Si bien la documentación revisada evidencia que el componente correspondiente a la Cámara se encontraba configurado y funcional, permanecieron pendientes validaciones, habilitaciones técnicas, aprobaciones y gestiones de coordinación requeridas para su operación integrada.

En consecuencia, se mantiene una situación relacionada con el seguimiento y culminación de las actividades requeridas para la puesta en producción de la interoperabilidad, frente a la cual se recomienda fortalecer su coordinación, seguimiento y trazabilidad.

RESPONSABLES		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
ÁLVARO ERNESTO OSPINA RAMÍREZ	Coordinador (E) Oficina Coordinadora del Control Interno	
NIDIA HERNANDEZ BAQUERO	Profesional universitario OCCI	



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES
OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

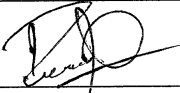
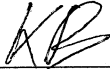
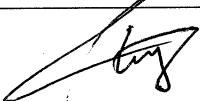
SUBPROCESO: N/A
PROCESO: 4CE

Código: 4-CE-OCCI-Ft-7

Versión: 2

Página 7 de 7

Vigente desde: 28/01/2022

RESPONSABLES		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
RONALD DAVID MALDONADO GARNICA	Auditor	
KAROL TATIANA BAEZ CARDENAS	Auditor	
SAMIR ALFREDO CORREDOR ESPINOSA	Auditor	
ANGIE LILIANA PAEZ HERNANDEZ	Apoyo	

CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01/01/2016	Versión inicial del formato
2	28/01/2022	La 2da versión fue aprobada acta 1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo el 28 de enero de 2022 y reformula todo el formato.

