

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 1 de 13	

AUDITORIA No: 005	
PROCESO O ÁREA AUDITADA: Gestión Documental	FECHA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA: 27 julio al 6 agosto 2026
RESPONSABLE DEL PROCESO: Subdirección Administrativa y Financiera: William Antonio Galvis Carrillo Profesional contratista líder proceso gestión Documental Fabricio Coronel	FECHA DEL INFORME: 6 de agosto-2026

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

1- Objetivo:

- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Documental mediante la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, las políticas institucionales y los procedimientos establecidos para Transferencias Documentales y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias (PQRRS), verificando el cumplimiento de la normatividad archivística y de atención al ciudadano, así como de los procedimientos internos adoptados por el Instituto Municipal de Recreación y Deporte (IMRD).

2- Objetivos Específicos:

- Evaluar la eficacia de los controles implementados en ambos procedimientos, identificando riesgos, fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión documental, la atención oportuna al ciudadano y el Sistema de Control Interno.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos de Transferencias de Documentos y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias (PQRS), evaluando su conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos institucionales y los controles establecidos por el Instituto Municipal de Recreación y Deporte (IMRD).

3- Alcance:

- Evaluar la ejecución de los procedimientos de Transferencias de Documentos y Trámite de PQRRS, verificando el cumplimiento de la normatividad, los controles y los procedimientos institucionales durante el período auditado.

4- Metodología utilizada:

Las pruebas de auditoría estarán orientadas a verificar el cumplimiento de los criterios normativos y procedimentales aplicables al proceso, así como aquellos que se identifiquen durante el desarrollo del ejercicio auditor.

Para el cumplimiento de los objetivos se aplicarán, entre otras, las siguientes técnicas de auditoría:

- Revisión de la normatividad, procedimientos, manuales y demás documentos vigentes.
- Entrevistas con los responsables del proceso.
- Observación directa de las actividades y controles ejecutados.
- Revisión y análisis de registros, expedientes y demás evidencias documentales.
- Verificación del cumplimiento de los controles establecidos mediante muestreo.
- Identificación y evaluación de riesgos, controles y oportunidades de mejora.
- Elaboración y comunicación de los resultados de la auditoría.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 2 de 13	

5- Riesgos a evaluar

Se tendrán en cuenta los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional vigente que correspondan al Proceso de gestión documental.

2 DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

De acuerdo con el mapa de procesos vigente del IMRD, el proceso de Gestión Documental cuenta con dos (2) procedimientos asociados:

1. GDO-PR-01 Procedimiento Transferencias de Documentos
2. GDO-PR-02 Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

Durante la auditoría se realizó la revisión de la documentación vigente del proceso y de los instrumentos archivísticos relacionados con la planeación, organización, conservación y administración de los documentos institucionales.

1. PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIAS DE DOCUMENTOS

El procedimiento tiene como objetivo es establecer las actividades necesarias y lineamientos para la recepción, organización, conservación, digitalización y control de los documentos producidos y recibidos por el Instituto Municipal de Recreación y Deporte (IMRD), garantizando su adecuada administración, consulta y disposición final conforme a la normatividad archivística vigente.

En cuanto a su alcance, este procedimiento aplica a todas las dependencias del Instituto Municipal de Recreación y Deporte (IMRD) que generan, reciben o administran documentos en formato físico o digital. Comprende desde la recepción y validación de los inventarios documentales hasta el cargue final de los archivos digitalizados en la nube institucional. Incluye las etapas de organización, foliación, clasificación, digitalización y conservación, asegurando el cumplimiento de la normativa archivística vigente.

El proceso de gestión Documental contempla el procedimiento como GRD-PR-01: Procedimiento Transferencias de Documentos soportado en los siguientes documentos o registros:

Nombre del documento
Formato cronograma de transferencias documentales
Formato único de inventario documental (FUID)
Acta de entrega y recepción documental
Listado verificación documental
Formato Registro de control de revision
Guía de conformación de expedientes
Guía de tipología documental
Formato registro de ubicación física

De acuerdo con la información suministrada por el profesional contratista de apoyo del área, durante el mes de enero de 2026 se realizó la actualización de los siguientes instrumentos y documentos de planeación:

- a. Plan Institucional de Archivos – PINAR 2026.
- b. Cronograma de trabajo.
- c. Diagnóstico Integral de Archivos IMRD 2026.
- d. Programa de Gestión Documental – PGD.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 3 de 13	

Se informó igualmente que estos documentos fueron publicados en la página web institucional, como establece el decreto 612 de 2018, se presenta imagen del sitio web de la entidad donde anualmente se publican estos documentos

2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
1. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS-PINAR 2026							
1.1 Cronograma de Trabajo Vigencia 2026							
1.2 DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS IMRD 2026							
1.3 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 2026							
2. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2026							
3. PLAN ANUAL DE VACANTES 2026							
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos 2026							
5. Plan Estratégico de Talento Humano 2026							
6. Plan institucional capacitaciones TH 2026							
6.1 Cronograma PIC 2026							
7. Plan de bienestar e incentivos 2026							
7.1 cronograma bienestar 2026							
8. Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo 2026							
9. PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA 2026							
10. PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PETI 2026							



a. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO - PINAR

se contempló la actualización de los recursos requeridos para continuar con el proceso de estructuración y adecuación del Archivo Central o depósito de archivo, incluyendo las necesidades relacionadas con la actualización y elaboración de los instrumentos archivísticos requeridos para fortalecer el proceso de Gestión Documental.

De igual manera, se contemplaron recursos financieros destinados a la adquisición de equipos, mobiliario y demás elementos requeridos para la adecuación del Archivo Central, con el propósito de mejorar las condiciones de organización, conservación, custodia y administración de los documentos institucionales.

Estas acciones se orientan al fortalecimiento de la Gestión Documental y al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 594 de 2000, así como a la atención de los requerimientos técnicos aplicables en materia archivística.

b. EL CRONOGRAMA DE TRABAJO VIGENCIA 2026

Se identificó la programación de trece (13) jornadas de trabajo entre los meses de marzo y diciembre de 2026.

Con corte al mes de julio se encontraban programadas ocho (8) actividades, de las cuales se reportó la ejecución de dos (2). Lo anterior evidencia un nivel de ejecución inferior frente a la programación establecida, por lo cual se requiere fortalecer el seguimiento periódico al cumplimiento del cronograma, identificar oportunamente las causas de los retrasos y establecer acciones que permitan garantizar el cumplimiento de las metas previstas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 4 de 13	

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPENDENCIA GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE -IMRD 2026			
ITEM	OBJETIVO	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	MES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1	Socialización de normas y procesos técnicos para el correcto desarrollo de los fondos documentales. (Ley 594 del 2000).	Capacitaciones al personal vinculado a la organización	MES 3 MARZO 2026	%	
2	Acompañamiento técnico y práctico sobre procesos técnicos, intervención de documentos en archivos de gestión y archivo central, de acuerdo como lo establece la ley 594 del 2000	Capacitaciones al personal vinculado a la organización / Plan de Capacitaciones Procesos Archivísticos / Fase 1 Capacitación Teórica / Fase 2 Mesas Técnicas Práctica de Ordenación			
3	Plan de capacitación sobre aplicación procesos técnicos archivísticos / Documento Manual de Gestión Documental	Socialización Manual de Gestión Documental			
4	Mesas técnicas prácticas de ordenación.	Espacios para desarrollar prácticas de ordenación.	MES 4 ABRIL 2026	%	
5	Mesas técnicas diseño y actualización de formatos, instrucciones, manuales y procedimientos requeridos para el correcto funcionamiento de la gestión documental, en la organización.	Presentación de Formatos, Documentos requeridos para el funcionamiento y puesta en marcha de la administración documental			
6	Materiales y recursos requeridos para intervención, gestión y disposición final de los documentos en medio físico y digital.	Detalle Materiales Requeridos	MES 5-6 MAYO-JUNIO 2026	%	
7	Protocolos de prevención, saneamiento y limpieza de los archivos.	Acuerdo AGN 049 de 2000 "Conservación de Documentos" del Reglamento General de Archivos sobre "Condiciones de edificios y locales destinados a Archivos"			
8	Diseño e implementación sistemas de seguridad. (Equipos detectores de humo, cámaras de seguridad, climatización, iluminación y estantes).	Acuerdo AGN 049 de 2000 "Conservación de Documentos" del Reglamento General de Archivos sobre "Condiciones de edificios y locales destinados a Archivos"	MES 7-8 JULIO-AGOSTO 2026	%	
9	Diseño Formato Control ingreso y salida de personal espacios de archivo Control Consulta y/o Prestamo de Documentos medio físico y digital	Formatos Requeridos			
10	Parametrización de Software Gestión Documental (Adquisición de Software)	Diseño Estructura para Cargos de Documentos en el Sistema Seleccionado por la entidad	MES 9-10 SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2026	%	
11	Socialización estructura o personal de la entidad	Capacitación para el cargo de los documentos en plataformas definidas	MES 11-12 NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2026	%	
12	Intervención de Fondo Documental (Procesos Archivísticos) Vigencia: 2020 al 2023 Vigencia: 2017 al 2019 Vigencia: 2012 al 2016 Vigencia: 1198 al 2011	Realizar la aplicación de los procesos archivísticos contemplados en la Ley 594 del 2000, Ley General de Archivos.	N/A	%	
13	Intervención Fondo Documental Vigencia: 2020 al 2023 Intervención Física Intervención Digital	Realizar la aplicación de los procesos archivísticos contemplados en la Ley 594 del 2000, Ley General de Archivos. Realizar la digitalización de las vigencias mencionadas de acuerdo con la Ley 594 del 2000, Ley General de Archivos.	MES 04 AL 12 ABRIL A DICIEMBRE DEL 2025	%	

HALLAZGO No. 1: Bajo nivel de ejecución en las actividades programadas en el Cronograma de Trabajo 2026.

Condición: Con corte al mes de julio de 2026, de las ocho (8) actividades planeadas para el proceso de Gestión Documental, únicamente se reportó el cumplimiento de dos (2), evidenciando un retraso crítico en las metas del periodo.

Criterio: Los instrumentos de planeación archivística aprobados y el cronograma de trabajo institucional deben ejecutarse de manera oportuna para asegurar la mejora continua del proceso.

Causa: Debilidades en el seguimiento y control periódico al cumplimiento del Cronograma de Trabajo 2026, así como en la identificación oportuna de retrasos y en la definición de acciones frente a las actividades pendientes de ejecución.

Efecto: Incumplimiento de las metas fijadas para la vigencia y acumulación de actividades críticas al cierre del año.

Oportunidad de mejora 1. Dar cumplimiento al cronograma de actividades de Gestión Documental correspondiente a la vigencia 2026, fortaleciendo el seguimiento periódico a las actividades programadas, responsables, fechas de ejecución y porcentaje de avance.

c. DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS

Se identificaron debilidades relacionadas con la formulación, actualización, soporte técnico, aprobación, aplicación y seguimiento de algunos instrumentos archivísticos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 5 de 13	

Instrumentos archivísticos

• Tablas de retención documental (TDR):

El IMRD cuenta con Tablas de Retención Documental; no obstante, se evidenció que estas no se encuentran actualizadas frente a la estructura organizacional, las funciones y la producción documental actual de la entidad.

De igual manera, no se evidenció soporte técnico suficiente que permita acreditar la adecuada elaboración y actualización del instrumento, ni documentación suficiente que permita establecer la participación o validación técnica de personal con formación archivística.

Asimismo, no se evidenció de manera suficiente el cumplimiento del proceso de aprobación y convalidación ante las instancias archivísticas competentes, particularmente ante el Consejo Territorial de Archivos de Norte de Santander, según corresponda.

En consecuencia, se evidenció que las Tablas de Retención Documental (TRD) actualmente disponibles en la entidad no reúnen las condiciones requeridas para su aplicación como instrumento archivístico vigente, debido a que no se cuenta con evidencia suficiente que acredite su actualización, aprobación y convalidación ante las instancias archivísticas competentes, conforme a los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

HALLAZGO No. 2: Debilidades en la gestión de las Tablas de Retención Documental

Condición: Se evidenció que las Tablas de Retención Documental (TRD) del IMRD no se encuentran actualizadas y no se cuenta con soportes técnicos suficientes que evidencien su proceso de actualización, aprobación y convalidación.

Criterio: La entidad debe contar con Tablas de Retención Documental actualizadas y soportadas técnicamente, de conformidad con la normativa archivística vigente y los lineamientos del Archivo General de la Nación.

Causa: Debilidades en la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades requeridas para el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental, así como en la recopilación, organización y conservación de los soportes técnicos asociados a las diferentes etapas del proceso.

Efecto: Riesgo de inadecuada organización, conservación, disposición y recuperación de la información documental de la entidad.

Oportunidad de mejora 2: Se requiere avanzar en el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD), teniendo en cuenta que este comprende diferentes etapas, entre ellas el levantamiento y análisis de información, actualización, aprobación y convalidación, cuyo desarrollo puede extenderse a varias vigencias.

• Inventarios Documentales:

Los inventarios documentales constituyen una herramienta fundamental para facilitar la identificación, localización, consulta y control de la documentación que reposa en las unidades de conservación y espacios destinados al archivo. Durante la auditoría se evidenció la necesidad de fortalecer la actualización, estandarización y validación de los inventarios documentales, con el propósito de facilitar la consulta de la información contenida en las cajas y garantizar la trazabilidad de la documentación.

De acuerdo con la información suministrada, en el archivo físico se ha realizado la reubicación de documentación correspondiente al período comprendido entre 1996 y 2025 en el Archivo Central o depósito establecido. Parte de esta

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 6 de 13	

documentación ha sido intervenida; sin embargo, se requiere continuar con la aplicación integral de los procesos archivísticos correspondientes.

En cuanto a la documentación digital, se informó que se ha realizado intervención sobre documentación correspondiente a los años 2017 a 2023, en el marco de las acciones relacionadas con la gestión del documento electrónico.

Se identificó, adicionalmente, que estos procesos requieren fortalecimiento mediante la implementación del Sistema Integrado de Conservación – SIC.

HALLAZGO No. 3: Deficiencias en la actualización, estandarización y validación de los inventarios documentales.

Condición: Se identificó la falta de actualización y unificación técnica de los inventarios documentales en el archivo físico y digital, lo que afecta la trazabilidad de los expedientes.

Criterio: El Formato Único de Inventario Documental (FUID) debe permanecer actualizado de forma obligatoria para asegurar la localización de la información.

Causa: Ausencia de un cronograma sistemático para la revisión técnica, actualización y validación de los inventarios documentales.

Efecto: Dificultad para la consulta expedita de la información y riesgos en la pérdida de control técnico sobre el fondo.

- **Transferencias Documentales:**

Durante la auditoría no se evidenció suficiente documentación que soporte formalmente las transferencias realizadas entre los archivos de gestión y el Archivo Central.

En particular, no se evidenciaron de manera suficiente:

- Actas de transferencia documental.
- Registros formales de entrega y recepción.
- Inventarios documentales asociados a las transferencias.
- Soportes que permitan establecer la trazabilidad de la documentación transferida.
- Evidencia suficiente de aplicación sistemática del procedimiento de transferencia.

entre los archivos de gestión y el Archivo Central. Faltan actas de transferencia documental, registros de entrega y recepción, e inventarios asociados.

HALLAZGO No. 4: Falta de formalización y soportes técnicos en la transferencia de documentos por parte de las dependencias.

Condición: No se evidenciaron actas de transferencia documental estructuradas, registros formales ni inventarios FUID que dejen constancia de los traslados de archivos hacia el depósito central.

Criterio: El procedimiento interno GDO-PR-01 exige la radicación obligatoria de actas y soportes de transferencia para garantizar la cadena de custodia de la documentación.

Causa: Omisión en la aplicación sistemática y obligatoria de las fases de transferencia archivística por parte de las dependencias.

Efecto: Quiebre en la trazabilidad documental y debilidades en el inventario del Archivo Central.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión	Página 7 de 13	

d. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)

Se evidenció la existencia del Programa de Gestión Documental – PGD. Requiere de actualización, debido a que los instrumentos archivísticos evidenciados no cumplen en su totalidad con los requerimientos normativos vigentes.

No se evidenció de manera suficiente la existencia de mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación que permitan determinar el nivel de cumplimiento de las actividades previstas en el PGD.

Oportunidad de mejora 3: Debilidades en los mecanismos institucionales establecidos para realizar seguimiento, medición y evaluación al cumplimiento de las actividades del PGD.

ESTADO GENERAL DEL FONDO DOCUMENTAL

La entidad cuenta con un fondo documental acumulado correspondiente al período comprendido entre los años 1996 y 2025, distribuido en espacios físicos destinados para su custodia.

De acuerdo con la información suministrada durante la auditoría, se cuenta con un volumen aproximado de 3.500 cajas de documentación.

Durante la visita se evidenció que los espacios destinados a la custodia documental no cuentan actualmente con todas las condiciones técnicas y archivísticas requeridas para garantizar una adecuada conservación de los documentos.

Entre las situaciones observadas se identificaron:

- El espacio destinado a la custodia documental corresponde a un área abierta, sin delimitación técnica suficiente para archivo.
- No se evidenció la disponibilidad suficiente de equipos para el monitoreo de temperatura y humedad.
- No se evidenciaron sistemas suficientes para el control de humedad.
- No se evidenció la existencia suficiente de detectores de humo.
- No se evidenció la disponibilidad suficiente de elementos y sistemas de protección contra incendios.
- No se evidenciaron medidas suficientes de conservación preventiva.
- No se evidenció un programa sistemático de limpieza técnica.
- No se evidenció control suficiente de plagas.
- No se evidenció el uso uniforme de unidades de conservación adecuadas.

Asimismo, la documentación no presenta una aplicación integral de los procesos archivísticos de:

- Clasificación documental
- Ordenación documental
- Descripción documental

Se identifica acumulación documental sin criterios técnicos suficientemente implementados, situación que dificulta la consulta, recuperación y control de la información.

Adicionalmente, durante la verificación se evidenció la presencia de afectaciones de tipo biológico, entre ellas hongos y posibles microorganismos, lo que representa un riesgo para la conservación física de los documentos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 8 de 13	

La documentación se encuentra expuesta a factores ambientales y agentes externos sin que se evidencien medidas de protección suficientes para mitigar integralmente los riesgos identificados.

La situación requiere intervención prioritaria, especialmente respecto de la documentación correspondiente a las vigencias 1996 a 2016, con el fin de prevenir el deterioro físico y la pérdida de información.

HALLAZGO No. 5: Debilidades en las condiciones de conservación preventiva del Archivo Central

Condición: Se evidenciaron condiciones inadecuadas en el depósito del Archivo Central, donde se encuentran aproximadamente 3.500 cajas, relacionadas con la falta de delimitación del área, ausencia de equipos para el control de temperatura y humedad, insuficiencia de sistemas contra incendios y presencia de hongos en documentación de las vigencias 1996 a 2016.

Criterio: Los Acuerdos 049 de 2000 y 006 de 2014 del Archivo General de la Nación establecen condiciones técnicas, ambientales y de seguridad para garantizar la adecuada conservación de los documentos de archivo.

Causa: Limitaciones presupuestales para la adquisición e implementación de los elementos requeridos para fortalecer la conservación preventiva del Archivo Central.

Efecto: Incremento del riesgo de deterioro y pérdida de la documentación, así como posible afectación a la salud del personal encargado de su manipulación por la presencia de agentes biológicos.

Oportunidad de mejora No.4. Gestionar progresivamente la adecuación de los espacios destinados a la custodia documental, garantizando condiciones apropiadas de seguridad, conservación, acceso, ventilación, iluminación y control de variables ambientales.

De igual manera, implementar protocolos de emergencia y medidas de conservación preventiva que permitan responder oportunamente ante eventos que puedan afectar el fondo documental.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 9 de 13	



2. Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

El proceso de gestión documental contempla el procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias GDo-PR-02 Versión 1 del 22-dic-2025 soportado en los siguientes documentos:

Nombre del documento
Formato Control Registro Comunicados Ventanilla Única.
Formato PQRS

El objetivo establecer los lineamientos y pasos que se deben cumplir para atender, recibir, radicar, tramitar, dar respuesta oportuna y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias de los usuarios internos o externos, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

El alcance inicia con la recepción de las PQRS presentadas en el Instituto Municipal de la Recreación y el Deporte y termina con la respuesta, archivo del documento y mejora del procedimiento.

Durante la auditoría se evidenció que el responsable de la ventanilla única de PQRS elabora trimestralmente el informe correspondiente. Asimismo, el área de Control Interno realiza semestralmente el seguimiento de ley a las PQRSDF. Con corte al mes de junio se reportaron 1.660 PQRSDF, de las cuales 107 se encontraban sin inicio de trámite.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 10 de 13	

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre las solicitudes, especialmente respecto del inicio oportuno del trámite y el cumplimiento de los términos de respuesta.

Tipo de PQRSDf recibidas en el primer semestre de la vigencia 2026:

PQRSDf	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
Derecho petición	7	6	10	20	19	8	70	4,22%
Tutela	5	6	3	8	14	11	47	2,83%
Quejas	0	0	0	1	2	1	4	0,24%
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	0	0	1	1	1	2	5	0,30%
Solicitudes	221	199	183	252	217	189	1261	75,96%
Otros	49	37	26	65	55	41	273	16,45%
	282	248	223	347	308	252	1660	100,00%

Oportunidad de mejora No.5 Implementar un seguimiento semanal al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDf, realizando los requerimientos correspondientes a las dependencias responsables cuando se identifiquen situaciones que puedan generar incumplimiento de los términos.

De igual manera, se recomienda fortalecer el seguimiento con los líderes de cada dependencia, con el propósito de obtener un reporte actualizado y real sobre el estado de las respuestas y facilitar la toma de decisiones.

IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA (SGDEA)

Durante la auditoría, el líder del proceso manifestó que, de acuerdo con las disposiciones archivísticas aplicables, la entidad requiere avanzar en la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

Actualmente el IMRD no cuenta con este sistema implementado.

La ausencia de una herramienta integral para la gestión de documentos electrónicos representa una oportunidad de fortalecimiento frente al registro, control, trazabilidad, conservación, consulta y disposición de los documentos electrónicos institucionales.

La implementación del sistema deberá estar acompañada de un proceso de planeación, definición de requerimientos, capacitación y socialización con los usuarios, previo a su puesta en funcionamiento.

HALLAZGO No. 6: Ausencia de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias.

Condición: El IMRD Cúcuta carece de una plataforma tecnológica integralizada (SGDEA), lo que debilita los procesos de registro, foliación electrónica, trazabilidad y preservación a largo plazo de la documentación digital.

Criterio: El Decreto 1080 de 2015 dictamina la obligatoriedad de incorporar tecnologías para la administración eficiente de los documentos electrónicos en las entidades del Estado.

Causa: Ausencia de planeación de los requerimientos técnicos y de apropiación de recursos presupuestales específicos para la adquisición del sistema.

Efecto: Vulnerabilidad en la seguridad de los expedientes digitales, pérdida de trazabilidad interna y retraso en la política de Gobierno Digital.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 11 de 13	

REVISIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En cuanto al mapa de riesgos año 2026 se encuentran identificado un (1) riesgo asociado, el cual se detalla a continuación

Descripción del riesgo	Clasificación	Controles	Acciones
Probabilidad de afectación económica derivada de la pérdida o deterioro de documentos, expedientes o cajas de archivos.	Gestión	Inventarios documentales por áreas (FLUID), identificación de los temas producidos por dependencia y valoración documental. Control de registro e inventario documental en cada una de las dependencias.	Al corte de la presente auditoría, se evidenció que persiste una debilidad alta en la actualización y validación física de los controles establecidos frente al riesgo de pérdida o afectación biológica de los expedientes. Asimismo, no se evidenció documentación suficiente que soporte formalmente las transferencias entre los archivos de gestión y el Archivo Central, tales como actas de transferencia documental, registros de entrega y recepción e inventarios documentales, lo que limita la adecuada trazabilidad de la documentación transferida.

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

con fundamento en los resultados obtenidos, se recomienda:

- avanzar en el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD), teniendo en cuenta que este comprende diferentes etapas, entre ellas el levantamiento y análisis de información, actualización, aprobación y convalidación, cuyo desarrollo puede extenderse a varias vigencias.
- Fortalecer el Programa de Gestión Documental mediante la definición de actividades, responsables, recursos, cronogramas e indicadores de seguimiento.
- Implementar mecanismos permanentes de actualización y validación de los inventarios documentales.
- Fortalecer la aplicación del procedimiento de transferencias documentales, garantizando inventarios, actas y registros de entrega y recepción.
- Diseñar e implementar una matriz específica de riesgos documentales articulada con la metodología institucional de administración del riesgo.
- Elaborar protocolos de emergencia y planes de contingencia para la protección del fondo documental.
- Gestionar progresivamente la adecuación del Archivo Central, priorizando las condiciones de seguridad, conservación, ventilación, iluminación y control ambiental.
- Implementar medidas de conservación preventiva, limpieza técnica y control de plagas.
- Priorizar la intervención de la documentación que presenta deterioro físico o afectación biológica.
- Fortalecer la organización documental mediante clasificación, ordenación, foliación y descripción.
- Avanzar en la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
- Fortalecer la capacitación y socialización de los instrumentos y procedimientos archivísticos con las diferentes dependencias.
- Implementar seguimiento semanal a las PQRSDF para identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer y aquellas que no hayan iniciado trámite.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 12 de 13	

- Fortalecer el seguimiento al cronograma de Gestión Documental de la vigencia 2026 y documentar las causas de las actividades no ejecutadas.
- Realizar seguimiento periódico a las acciones de mejora derivadas de la presente auditoría y documentar las evidencias de su cumplimiento.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

Hallazgo No. 1 Bajo nivel de ejecución en las actividades programadas en el Cronograma de Trabajo 2026.

Hallazgo No. 2 Debilidades en la gestión de las Tablas de Retención Documental

Hallazgo No. 3 Deficiencias en la actualización, estandarización y validación de los inventarios documentales.

Hallazgo No. 4 Falta de formalización y soportes técnicos en la transferencia de documentos por parte de las dependencias.

Hallazgo No. 5 Debilidades en las condiciones de conservación preventiva del Archivo Central

Hallazgo No. 6 Ausencia de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias

Oportunidad de mejora No.1 Dar cumplimiento al cronograma de actividades de Gestión Documental correspondiente a la vigencia 2026, fortaleciendo el seguimiento periódico a las actividades programadas, responsables, fechas de ejecución y porcentaje de avance.

Oportunidad de mejora No.2 Se requiere avanzar en el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD), teniendo en cuenta que este comprende diferentes etapas, entre ellas el levantamiento y análisis de información, actualización, aprobación y convalidación, cuyo desarrollo puede extenderse a varias vigencias.

Oportunidad de mejora No.3 Debilidades en los mecanismos institucionales establecidos para realizar seguimiento, medición y evaluación al cumplimiento de las actividades del PGD.

Oportunidad de mejora No.4 Gestionar progresivamente la adecuación de los espacios destinados a la custodia documental, garantizando condiciones apropiadas de seguridad, conservación, acceso, ventilación, iluminación y control de variables ambientales.

De igual manera, implementar protocolos de emergencia y medidas de conservación preventiva que permitan responder oportunamente ante eventos que puedan afectar el fondo documental

Oportunidad de mejora No.5 Implementar un seguimiento semanal al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDF, realizando los requerimientos correspondientes a las dependencias responsables cuando se identifiquen situaciones que puedan generar incumplimiento de los términos.

De igual manera, se recomienda fortalecer el seguimiento con los líderes de cada dependencia, con el propósito de obtener un reporte actualizado y real sobre el estado de las respuestas y facilitar la toma de decisiones.

CONCLUSIONES GENERALES

Como resultado de la auditoría interna realizada al proceso de Gestión Documental del IMRD, se evidenció que la entidad presenta avances en materia de planeación archivística y en la intervención progresiva de la documentación física y digital.

No obstante, persisten debilidades estructurales reflejadas en seis (6) hallazgos de control, principalmente relacionados con la desactualización de las Tablas de Retención Documental; la falta de convalidación ante el Consejo Territorial; deficiencias en las transferencias archivísticas; la ausencia de un SGDEA corporativo. Se considera de intervención prioritaria y obligatoria la mitigación de los riesgos biológicos por hongos identificados en el fondo documental acumulado (1996 a 2025), el cual asciende a un volumen aproximado de 3.500 cajas expuestas a factores ambientales adversos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-02	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 03	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe auditoría interna de gestión		Página 13 de 13	

Las situaciones identificadas deben ser atendidas de forma inmediata mediante un Plan de Mejoramiento Institucional articulado directamente con las metas del PINAR y el PGD.

Hallazgos	Oportunidad de mejora
6	5


JOHN MARIO SUESCUN RINCON
 Asesor de Control Interno
 IMRD