PAIPA S.A. E.S.P. RedVital	RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. CONTROL INTERNO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CODIGO PV-CI-MC-FO-05 FECHA 14/3/2023 VERSIÓN 03 PÁGINA 1 de 1

ENTIDAD	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
NIT	900259348-5
REPRESENTANTE LEGAL	YEISON ROKNEY TORRES SUAREZ
MODALIDAD DE AUDITORÍA	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015
VIGENCIA AUDITADA	2025
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	09 DE SEPTIEMBRE DE 2025
AUDITOR LÍDER	JHON EDISON FONSECA BARÓN
AUDITOR SIG	ANDREW MASAMI ASAKURA GARCIA
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO	LÍDERES DE PROCESOS / SUBGERENCIA GENERAL ADMINISTRATIVA

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

No. HALLAZGO	OPORTUNDAD DE MEJORA / HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA A IMPLEMENTAR	EVIDENCIA	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
		ALMACÉN					
1	El Almacén no cuenta con sitiones en el Almacén, ventilación parcial para el Cuarto de Almacén y el Plan de Mantenimiento de Infraestructura para Almacén, incumpliendo con el Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Realizar diagnóstico técnico del estado actual del Almacén (drenajes, ventilación y condiciones físicas). Actualizar el Plan de Mantenimiento de Infraestructura del Almacén, definiendo periodicidad.	Documentos en físico/digital con el contenido enfocado en las posibles.	Informe de seguimiento de Almacén Plan de Mantenimiento de Infraestructura	sept-25	dic-25	Alta Dirección
2	El Almacén no cuenta con trazabilidad de información, se evidencia que se mantiene el manejo de la información parcial de forma verbal y escrita, incumpliendo con el Numeral 7.4 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Estandarizar formatos y registros para entradas, salidas, devoluciones y control de inventarios.	Procedimientos y formatos actualizados	Custodia de información documentada física / digital incluido oficios / circulares	sept-25	dic-25	Auxiliar Administrativa de Almacén – Profesional SIG.
3	El Almacén no cuenta las Actas de Entrega de las llaves para el Acceso al Almacén Central, de los funcionarios autorizados (Gerente General, Subgerente General Administrativo), incumpliendo con el Numeral 8.5.4 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Diseñar y aprobar el formato de Acta de Entrega y Responsabilidad de Llaves del Almacén.	Actas de entrega de llaves firmadas.	Formalizar y documentar el 100% de las Actas de Entrega y Responsabilidad de las llaves de acceso al Almacén Central a los funcionarios autorizados (Gerente General y Subgerente General Administrativo), garantizando el control y preservación de la seguridad de la Entidad.	sept-25	dic-25	Auxiliar Administrativa de Almacén – Profesional SIG.
4	La Entidad cuenta con el Procedimiento PA-GTH-PR-05 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL, sin embargo, no se evidencia la Evaluación de Desempeño Laboral de la Auxiliar Administrativa de Almacén del Segundo Semestre de la Vigencia 2024., incumpliendo con el Numeral 9.1.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Programar la evaluación de desempeño pendiente del segundo semestre de 2025. Realizar seguimiento para asegurar el cumplimiento periódico de las evaluaciones.	Formato de evaluación diligenciado y firmado. Registro en la carpeta laboral.	Realización de todas la evaluaciones de desempeño laboral de la vigencia respectiva de cada funcionario bajo l subordinación de la Subgerencia General Administrativa	sept-25	dic-25	Subgerencia General Administrativa
5	La Entidad cuenta con el PV-CI-MC-FO-05 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, en el cual se establecen las No Conformidades de los Procesos de la Subgerencia General Administrativa; se evidencia que se no se han cerrado todas las No Conformidades respectivas del área de Almacén, incumpliendo con el Numeral 10.2.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015	Revisar el PV-CI-MC-FO-05 y las No Conformidades pendientes del área de Almacén. Asignar responsables y nuevos plazos de ejecución.	Plan de Mejoramiento actualizado. Registros de seguimiento y cierre.	Cierre del 100% de las No Conformidades del Plan de Mejoramiento Vigencia 2024 y Seguimiento para la Vigencia 2025.	sept-25	dic-25	Subgerencia General Administrativa Jefe Oficina de Control Interno
		TESORERA					
1	El Área de Tesorería no cuenta con la estantería adecuada para el Archivo de Gestión y no cuenta con inmobiliaria adecuada para la custodia de los tokens (caja fuerte), incumpliendo con el Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Adquirir e instalar estantería metálica adecuada para el Archivo de Gestión, conforme a lineamientos archivísticos. Adquirir e instalar una caja fuerte o mobiliario de seguridad para la custodia de tokens.	Actas de adquisición e instalación. Registro fotográfico de la estantería y caja fuerte instaladas.	100 % del Archivo de Gestión organizado en estantería adecuada y tokens custodiados en mobiliario de seguridad, dentro del periodo de ejecución del plan	sept-25	feb-25	Alta Dirección
2	La Entidad cuenta con el Procedimiento PA-GTH-PR-05 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL, sin embargo, no se evidencia la Evaluación de Desempeño Laboral de la Tesorera General del Segundo Semestre de la Vigencia 2024, incumpliendo con el Numeral 9.1.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Programar la evaluación de desempeño pendiente del segundo semestre de 2025. Realizar seguimiento para asegurar el cumplimiento periódico de las evaluaciones.	Formato de evaluación diligenciado y firmado. Registro en la carpeta laboral.	Realización de todas la evaluaciones de desempeño laboral de la vigencia respectiva de cada funcionario bajo l subordinación de la Subgerencia General Administrativa	sept-25	dic-25	Subgerencia General Administrativa
		ARCHIVO					
1	El Almacén no cuenta controles de humedad, no se tiene controles ambientales, no se cuenta con escalera para el Archivo, no se cuenta con inmobiliaria adecuado y controles de seguridad robustas, no se cuenta con el Plan de Mantenimiento de Infraestructura para Archivo, incumpliendo con el Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Implementar controles de humedad y condiciones ambientales (termohigrómetros, ventilación). Dotar al área de escalera para acceso seguro a estantería. Actualizar el Plan de Mantenimiento de Infraestructura del Archivo, definiendo periodicidad.	Registros de medición ambiental. Actas de entrega de dotación y estantería. Plan de Mantenimiento.	Almacén con condiciones ambientales y de seguridad adecuadas y Plan de Mantenimiento implementado al 100 %.	oct-25	dic-25	Alta Dirección
2	El Archivo no cuenta no se cuenta con trazabilidad de información, se evidencia que se mantiene el manejo de la información parcial de forma verbal y escrita, incumpliendo con el Numeral 7.4 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Estandarizar formatos y registros para entradas, salidas, devoluciones y control de inventarios.	Procedimientos y formatos actualizados	Custodia de información documentada física / digital incluido oficios / circulares	oct-25	dic-25	Auxiliar Administrativa de Archivo Profesional SIG
3	La Entidad no cuenta con infraestructura necesaria para la formalización de archivos de gestión en las dependencias para la respectiva preservación y control de la información, incumpliendo con el Numeral 8.6 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.), incumpliendo con el Numeral 8.6 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Gestionar y dotar estantería y espacios adecuados para archivos de gestión.	Informe de diagnóstico. Actas de dotación por dependencia.	100 % de las dependencias con infraestructura mínima adecuada para archivos de gestión.	oct-25	dic-25	Profesional SIG
4	La Entidad cuenta con el Procedimiento PA-GTH-PR-05 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL, sin embargo, no se evidencia la Evaluación de Desempeño Laboral de la Auxiliar Administrativa de Archivo del Segundo Semestre de la Vigencia 2024., incumpliendo con el Numeral 9.1.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Programar la evaluación de desempeño pendiente del segundo semestre de 2025. Realizar seguimiento para asegurar el cumplimiento periódico de las evaluaciones.	Formato de evaluación diligenciado y firmado. Registro en la carpeta laboral.	Realización de todas la evaluaciones de desempeño laboral de la vigencia respectiva de cada funcionario bajo l subordinación de la Subgerencia General Administrativa	oct-25	dic-25	Subgerencia General Administrativa
5	La Entidad cuenta con el PV-CI-MC-FO-05 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, en el cual se establecen las No Conformidades de los Procesos de la Subgerencia General Administrativa; se evidencia que se no se han cerrado todas las No Conformidades respectivas del área de Archivo, incumpliendo con el Numeral 10.2.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Revisar el PV-CI-MC-FO-05 y las No Conformidades pendientes del área de Archivo. Asignar responsables y nuevos plazos de ejecución.	Plan de Mejoramiento actualizado. Registros de seguimiento y cierre.	Cierre del 100% de las No Conformidades del Plan de Mejoramiento Vigencia 2024 y Seguimiento para la Vigencia 2025.	oct-25	dic-25	Auxiliar Administrativa de Archivo Jefe Oficina de Control Interno
		CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO					
1	El área de Contabilidad y Presupuesto no cuenta con la estantería adecuada para el Archivo de Gestión, incumpliendo con el Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Adquirir e instalar estantería metálica adecuada para el Archivo de Gestión, conforme a lineamientos archivísticos.	Actas de adquisición e instalación. Registro fotográfico de la estantería y caja fuerte instaladas.	Archivo de Gestión organizado al 100 % en estantería adecuada.	nov-25	feb-26	Alta Dirección
2	El área de Contabilidad y Presupuesto no cuenta con Tablas de Retención Documental, no se están manejando series documentales establecidas, no cuenta con el Diligenciamiento del FUID, para dar a conocer el Inventario Documental, incumpliendo con el Numeral 7.5.3.1 de la Norma Técnica Columbiana ISO 9001:2015.	Implementar Tablas de Retención Documental.	TRD aprobadas. FUID diligenciado. Inventario documental	100 % de la documentación organizada conforme a TRD y registrada en FUID.	nov-25	feb-26	Alta Dirección
3	La Entidad cuenta con el PV-CI-MC-FO-05 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, en el cual se establecen las No Conformidades de los Procesos de la Subgerencia General Administrativa; se evidencia que se no se han cerrado todas las No Conformidades respectivas del área de Contabilidad y Presupuesto, incumpliendo con el Numeral 10.2.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Revisar el PV-CI-MC-FO-05 y las No Conformidades pendientes del área de Contabilidad y Presupuesto. Asignar responsables y nuevos plazos de ejecución.	Plan de Mejoramiento actualizado. Registros de seguimiento y cierre.	Cierre del 100% de las No Conformidades del Plan de Mejoramiento Vigencia 2024 y Seguimiento para la Vigencia 2025.	nov-25	feb-26	Profesional de Contabilidad y Presupuesto Jefe Oficina de Control Interno
		COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD					
1	El área de Comercial, Facturación y PQRSD no cuenta con la estantería adecuada para el Archivo de Gestión, incumpliendo con el Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Adquirir e instalar estantería metálica adecuada para el Archivo de Gestión, conforme a lineamientos archivísticos.	Actas de adquisición e instalación. Registro fotográfico de la estantería y caja fuerte instaladas.	Archivo de Gestión organizado al 100 % en estantería adecuada.	nov-25	feb-26	Alta Dirección
2	La Entidad cuenta con el PV-CI-MC-FO-05 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, en el cual se establecen las No Conformidades de los Procesos de la Subgerencia General Administrativa; se evidencia que se no se han cerrado todas las No Conformidades respectivas del área de Comercial Facturación y PQRSD, incumpliendo con el Numeral 10.2.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	Revisar el PV-CI-MC-FO-05 y las No Conformidades pendientes del área de Comercial, Facturación y de PQRSD. Asignar responsables y nuevos plazos de ejecución.	Plan de Mejoramiento actualizado. Registros de seguimiento y cierre.	Cierre del 100% de las No Conformidades del Plan de Mejoramiento Vigencia 2024 y Seguimiento para la Vigencia 2025.	nov-25	feb-26	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD Jefe Oficina de Control Interno
		CONTRATACIÓN					
1	La Entidad cuenta con el procedimiento PA-GC-PR-01 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES, el cual establece la metodología para la evaluación de los proveedores con sus criterios establecidos, sin embargo, al verificar la realización de las evaluaciones de proveedores para la vigencia 2025 como se estableció en la Circular 054 de 2025, no se evidencia el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización, incumpliendo con el Numeral 8.4.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Adquirir e instalar estantería metálica adecuada para el Archivo de Gestión, conforme a lineamientos archivísticos.	Actas de adquisición e instalación. Registro fotográfico de la estantería y caja fuerte instaladas.	Archivo de Gestión organizado al 100 % en estantería adecuada.	nov-25	feb-26	Alta Dirección
2	La Entidad cuenta con el Procedimiento PA-GTH-PR-05 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL V4, no se evidencia las Evaluaciones de Desempeño Laboral del Personal de Contratación segundo semestre 2024, el Numeral 9.1.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, adicionalmente, no se demuestra la realización sistemática del análisis y evaluación de la información recopilada como resultado del seguimiento y medición del desempeño de los proveedores externos, ni de otros procesos relevantes del SGC, lo que impide evaluar la eficacia de las acciones implementadas y la toma de decisiones basadas en datos, incumpliendo el Numeral 9.1.3 de la Norma ISO 9001:2015.	Revisar el PV-CI-MC-FO-05 y las No Conformidades pendientes del área de Comercial, Facturación y PQRSD. Asignar responsables y nuevos plazos de ejecución.	Plan de Mejoramiento actualizado. Registros de seguimiento y cierre.	Cierre del 100% de las No Conformidades del Plan de Mejoramiento Vigencia 2024 y Seguimiento para la Vigencia 2025.	nov-25	feb-26	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD Jefe Oficina de Control Interno
		OBSERVACIÓN CRITICA / CONTRATACIÓN					
2	Durante el desarrollo de la auditoría, al realizar la verificación de una muestra aleatoria de 30 contratos (Contrato 10, 25, 37, 72), seleccionada de forma aleatoria, se evidenció que en cuatro (4) contratos no se contaba con la información completa cargada en la plataforma SECOP II, lo cual afecta la integralidad, trazabilidad y transparencia de la información contractual. El hallazgo escala a la Oficina de Control Interno para su respectiva intervención.	Realizar la revisión, actualización y cargue completo de la documentación contractual faltante en la plataforma SECOP II, así como el fortalecimiento de los controles internos para verificar la integridad de la información publicada antes del cierre de cada proceso contractual.	Contratos con información completa en SECOP II. Listado de verificación (checklist) de cargue contractual.	100% de los contratos con documentación completa y actualizada en SECOP II. Reducir a 0 los contratos con información incompleta en futuras auditorías. Implementar un control previo de verificación contractual.	nov-25	feb-26	Profesional de Contratación Jefe Oficina de Control Interno