



INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ
INFIBAGUÉ**



**INFORME GENERAL DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD SEGUNDO CICLO
VIGENCIA 2025**

**JOSUE ROJAS GUERRERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

IBAGUÉ, 23 DE DICIEMBRE DE 2025





INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



INFORME GENERAL DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD VIGENCIA 2025

1. OBJETIVO:

Presentar el informe general del primer ciclo de auditorías internas de calidad realizadas durante el periodo comprendido del 26 de noviembre al 19 de diciembre de 2025 y elaborado por la Oficina de Control Interno desde su rol de Auditor Líder y de acuerdo a la metodología establecida dentro del procedimiento de auditorías internas PRO-EI-001.

2. ALCANCE:

Presentar a la alta dirección el informe generalizado de los resultados obtenidos en la auditoría interna realizada a 10 (Diez) procesos del Sistema Integrado de Gestión de INFIBAGUÉ.

3. PROCESOS AUDITADOS:

La Auditoría Interna de Calidad – vigencia 2025 fue realizada a los siguientes procesos del Instituto:

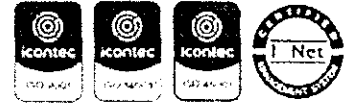
1. Atención al Ciudadano.
2. Gestión de Comunicaciones y Participación Ciudadana.
3. Gestión Integral de Riesgos.
4. Gestión Tecnológica.
5. Gestión de Operaciones Financieras.
6. Gestión de Proyectos de Promoción y Desarrollo.
7. Gestión Financiera.
8. Gestión Jurídica.
9. Gestión Documental.
10. Evaluación Independiente.





INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



4. PERSONAS ENTREVISTADAS:

Responsables de cada uno de los procesos y sus equipos de trabajo.

5. DOCUMENTOS CONSULTADOS

- Matrices sistema integrado de gestión
- Matriz de requisitos legales
- Caracterización del proceso
- Programas
- Procedimientos
- Manuales e instructivos
- Informes entes de control
- Cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, NORMAS ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 y GTC-ISO 19011:2018 de la organización.
- Articulación con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Apropiación del Sistema Integrado de Gestión.

6. DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LOS PROCESOS

- **Fortalezas:**
 - Compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de los funcionarios.
 - Conocimiento por parte de los funcionarios acerca de todo lo relacionado con su proceso, así como de las normas que lo regulan.





INFI BAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



- Se evidenció compromiso de los líderes de cada proceso respecto a las responsabilidades asumidas.
- Carácter propositivo por parte de algunos funcionarios frente a los aspectos susceptibles de mejora y la generación de valor agregado a cada una de las actividades.
- Los responsables y sus equipos de trabajo son competentes, en educación, formación y experiencia frente a los procesos que desarrollan.
- Disponibilidad del personal para la atención de las auditorías y el suministro de evidencia que demuestra la conformidad con el cumplimiento de los requisitos.
- Los funcionarios tienen definidos y reconocidos los roles que desempeñan dentro de la organización, así como las responsabilidades que recaen en cada uno de ellos en el cumplimiento de sus funciones.

• **Debilidades:**

- Falta de publicación en la página web de la información documentada por parte de algunos procesos.
- Demora en la entrega del informe de auditoría de algunos procesos auditados.
- Falta de capacitación a auditores nuevos, lo cual representó que los auditores ya capacitados tuvieron que realizar varias auditorías durante el ciclo.

7. INCONVENIENTES PRESENTADOS

- Dentro de la auditoría realizada se presentaron algunas modificaciones a las fechas de auditorías por orden de Gerencia, lo cual estuvo aprobado mediante reunión extraordinaria del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, tal como lo establece el procedimiento de auditoría PRO-EI-001. Dicha reunión quedó documentada bajo acta de reunión No. 04 del día 26 de diciembre de 2025.





INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



8. RESULTADOS GENERALES DE LAS AUDITORÍAS

PROCESO	NO CONFORMIDAD
ATENCION AL CIUDADANO	Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 71.2 Personas, y en el numeral 7.1.3 Infraestructura, Norma ISO 9001:2015, No cuenta la infraestructura física y la disponibilidad del personal de planta temporal de la ventanilla única, capacitado para brindar respuesta los usuarios presenciales.
	Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numeral 6.1.2 Aspectos ambientales, y el numeral 8.1 Planificación y control operacional, Norma ISO 14001:2015, Se identificó durante el desarrollo de la auditoria que la oficina es impactada constantemente con contaminación auditiva proveniente de la oficina aledaña, afectando el entorno del trabajo, requiriendo la adecuación y aislamiento de la oficina que genera la contaminación.
GESTION DEL RIESGO	<p>Se presenta una NO CONFORMIDAD por el incumplimiento de los requisitos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y 45001:2018 ya que el proceso no realizo los indicadores definidos ni desarrollo su respectivo seguimiento y análisis. Esta situación impide evaluar la eficacia del proceso, el cumplimiento de los objetivos de calidad, ambientales y de SST, y afecta la toma de decisiones basada en los datos dentro del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>ISO 9001:2015 9.1.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3 – Análisis y evaluación. 6.2.1 – Objetivos de la calidad (medición y seguimiento)</p> <p>ISO 14001:2015 9.1.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental. 6.2 – Objetivos ambientales y planificación para lograrlos.</p> <p>ISO 45001:2018 9.1.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de SST 6.2 – Objetivos de SST y planificación para lograrlos.</p>





INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



	<p>Se presenta una NO CONFORMIDAD en el numeral 7.5.3 control de la información documentada, Norma ISO 9001:2015, FOR-GR-005 AUTORIZACION CONSULTA DE DATOS - NATURAL, aunque se encontraron los formatos de autorización de consulta debidamente diligenciados y firmados para las personas consultadas, se solicitaron las autorizaciones y las consultas que se deben realizar a los miembros del Consejo Directivo para la vigencia 2025 y no se encuentran en su totalidad ni debidamente diligenciadas, por lo que reincide la no conformidad hallada en la auditoria del año anterior.</p> <p>Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 5.3 Roles, Responsabilidades Y Actividades, Norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la NO presentación de la matriz de riesgos y oportunidades de forma semestral durante la vigencia 2025 ante el Consejo Directivo</p>
<p>GESTIÓN TECNOLÓGICA</p>	<p>Se presenta una NO CONFORMIDAD en el literal 10 de la norma ISO 9001:2015 identificada en la auditoría de 2024 respecto a la ubicación del Data Center.</p>
	<p>Se evidenció la falta de actualización y disponibilidad de la información documentada del proceso de Gestión Tecnológica, incluyendo la matriz de requisitos legales, el contexto estratégico (FODA), el plan de acción y los indicadores de gestión, lo que limita la adecuada planificación, seguimiento y evaluación del desempeño del proceso, en incumplimiento de los numerales 6.1, 7.1 y 9.1 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidenció alta rotación del líder del proceso de Gestión Tecnológica sin la designación formal de un encargado durante los periodos de transición, generando discontinuidad en la gestión y seguimiento del proceso. Esta situación incumple el numeral 5.3 de la norma ISO 9001:2015, al no garantizar la definición y comunicación de responsabilidades y autoridades.</p>
<p>GESTIÓN DE PROYECTOS PROMOCION Y DESARROLLO</p>	<p>Se presenta un NO CONFORMIDAD EN LA ISO 9001/ISO 14001:2015; ISO 45001:2018: 6.1.1 Descripción de la no conformidad: falencia en requisito legal numeral 6.1.1 Planificación: Acciones para abordar riesgos y oportunidades La organización debe determinar los riesgos y oportunidades relacionados con su sistema de gestión de calidad, ambiental y con su sistema de gestión de la SST. Evidencia: No se encontró que la matriz de riesgos y oportunidades del proceso tenga identificados riesgos y oportunidades que afectan directamente los proyectos actuales que ejecuta la entidad como Panóptico Y Bicicletas.</p>



	Se presenta una NO CONFORMIDAD, numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, toda que en la matriz no se evidencia que se encuentren establecidas salidas no conformes para los proyectos que desarrolla la entidad como panóptico y bicicletas no se han establecido los procedimientos y formatos donde se lleven registros, controles, formatos que debe ser aprobados por el comité Institucional de Gestión de Desempeño.
--	--

Tabla 1. No Conformidades por proceso Auditoría Interna de Calidad – vigencia 2025
 Fuente: Oficina de control Interno y Gestión

A continuación, se relaciona de forma general los resultados de la Auditoría Interna de Calidad de la vigencia 2025:

PROCESO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CONFORMIDADES	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	LIDER
ATENCION AL CIUDADANO	3	1	1	2	2	JOHN CARLOS AGUILAR
Gestion de comunicaciones y Participacion Ciudadana	4	1	2	0	1	YOR FREDY OLAYA
Gestion Integral de Riesgos	2	0	0	3	1	WILSON RODRIGUEZ
Gestion Tecnologica	2	1	0	3	1	JENNY CAROLINA MINA
Gestion de Operaciones Financieras	5	3	2	0	1	LINA MARIA ACOSTA
Gestion de Proyectos de promocion y desarrollo	5	2	1	2	2	MARIELA RODRIGUEZ
Gestion Financiera	5	1		0	1	ANDRES LAMPREA
Gestion Juridica	4	4		0	1	LAURA VITORIA URREGO
Gestion Documental	3	3		0	0	LUZ ANGELICA CARVAJAL
Evaluacion Independiente	4	2	2	0	1	ALEX MAURICIO TAFUR
TOTAL	37	18	8	10	11	

Tabla 1. Consolidado Hallazgos Auditoría Interna de Calidad – vigencia 2025
 Fuente: Oficina de Control Interno



INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



9. COMPROMISOS DE LOS AUDITADOS PARA ELIMINAR LAS NO CONFORMIDADES

- De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Auditoría Interna PRO-EI-001, los responsables de cada uno de los procesos auditados deben emitir las acciones correctivas que solucionen las no conformidades mediante el formato FOR-SI-012 ACCIONES DE CORRECTIVAS Y DE MEJORA y presentarlo al Auditor Líder (Jefe oficina de control interno), quien realizará seguimiento de manera periódica a las acciones establecidas.

10. OBSERVACIONES GENERALES

- ❖ Se observó compromiso y disposición por parte del personal que integra a cada uno de los procesos frente a los equipos de auditoría.
- ❖ Existe la página WEB del instituto con una nutrida información del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – INTEGRA.
- ❖ Todos los procesos cuentan con riesgos identificados, calificados y mitigados a través de actividades de control.
- ❖ Se pudo evidenciar que existe interés por parte de los funcionarios en mejorar continuamente las actividades de su proceso.
- ❖ El proceso de Gestión Contractual no presentó NO CONFORMIDADES en la auditoría realizada.

11. RECOMENDACIONES

- Las NO CONFORMIDADES encontradas en cada proceso deberán ser tratadas internamente por cada Director o Líder responsable, y reunirse con el equipo auditor del proceso para dar cierre a las mismas, dejando evidencia mediante acta.





INFIBAGUÉ

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCION Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



- Es importante dar un tratamiento adecuado a cada una de las OBSERVACIONES dejadas en la auditoria, con el fin de evitar que se conviertan en NO CONFORMIDADES.
- Se recomienda revisar los procedimientos y políticas internas relacionadas a cada proceso, con el fin de identificar posibles áreas de mejora que aumenten la eficiencia y eficacia en la gestión.
- Considerar la implementación de sistemas informáticos que automaticen tareas repetitivas, como la gestión de documentos, para reducir el riesgo de errores humanos y mejorar la trazabilidad de las acciones.
- Es fundamental que cada uno de los procesos del Instituto estén completamente actualizados con las normatividades vigentes y está incluida dentro de las matrices de requisitos legales de cada proceso.
- Es primordial que cada uno de los procesos del Instituto realice revisión de los documentos del sistema para evitar documentos obsoletos frente a las nuevas normas.
- Es esencial que cada uno de los procesos del Instituto cuente con indicadores actualizados y con seguimiento para que así permitan medir de forma efectiva el impacto real del proceso y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Cordialmente,

Josué Rojas Guerrero
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Gloria Patricia Loro. Tec administrativo 307-02

