
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.: 03


FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	2	Mes:	06	Año:	2026
PROCESO:	Atención al Ciudadano					
LÍDER DE PROCESO JEFE(S) DEPENDENCIA(S):	Secretaria General Coordinadora Grupo de Relación Estado-Ciudadano Area que participa en el Proceso: Grupo de Notificaciones Administrativas					
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA						
<p>Evaluar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano en lo relacionado con la implementación de la estrategia de relacionamiento con los grupos de valor, la gestión de notificaciones administrativas y la medición de la satisfacción de los usuarios, verificando el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos aplicables, así como la aplicación del ciclo PHVA para la mejora continua.</p>						
ALCANCE DE LA AUDITORÍA						
<p>La auditoría comprende la evaluación del Proceso de Atención al Ciudadano, específicamente en lo relacionado con la implementación de la estrategia de relacionamiento con los grupos de valor, la gestión de notificaciones administrativas y la medición de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>La auditoría se realizará sobre las actividades desarrolladas en el nivel central e intendencias regionales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de marzo de 2026.</p>						

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1581 de 2012 – Régimen general de protección de datos personales.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo– CPACA (notificaciones administrativas).
- Decreto 1499 de 2017 – Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión vigente) Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para la Gestión del Servicio al Ciudadano – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas- Versión 6.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) – Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación y Secretaría de Transparencia de la Presidencia.
- Caracterización del proceso Atención al Ciudadano, código ATC-CP-001, versión 011 del 30/10/2025.
- Diagrama del Procedimiento Notificaciones Administrativas, código ATC-PR-005, versión 004 del 12/04/2019.
- Procedimiento Satisfacción de los Grupos de Interés, código ATC-PR-004, versión 004 del 04/11/2025.
- Procedimiento GIN-PR-001 – Control de la Información Documentada.
- Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad.
- Mapa de Riesgos del Proceso Atención al Ciudadano.
- Manual de Atención al Ciudadano, código ATC-MA-001, versión 007 del 04/11/2025.
- Manual de Caracterización de Usuarios, código ATC-MA-002, versión 004 del 30/10/2025.
- Manual de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, código ATC-MA-003, versión 003 del 30/10/2025.
- Manual del Sistema de Gestión Integrado – GIN-MA-001.
- Guía GIN-GU-002 Administración de Riesgos Institucionales.
- Guía GIN-GU-001 Formulación y análisis de indicadores.
- Circular Interna No. 500-000002 de 2025.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	04	Año	2026	Desde:	14-04-2026	Hasta:	12-05-2026	Día	02	Mes	06	Año	26

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO O FORTALEZAS

Se identificó la existencia de procedimientos y mecanismos orientados a la medición de la percepción de usuarios y grupos de interés, permitiendo a la Entidad contar con herramientas para la recopilación y análisis de información relacionada con la prestación del servicio.

OBSERVACIONES

1. Debilidades en la asignación y control de la seguridad de los documentos de salida en la herramienta Gedess.

En la verificación realizada al reporte exportado del sistema GEDESS, correspondiente a las vigencias 2025 y 2026, se observó que doscientos cincuenta y dos (252) radicados de salida no cuentan con la asignación de seguridad jerárquica definida para los documentos gestionados a través de la herramienta.


Esta situación podría limitar la aplicación de mecanismos de control sobre la consulta y administración de documentos, así como generar oportunidades de mejora relacionadas con la trazabilidad, confidencialidad y protección de la información gestionada por la Entidad.

2. Oportunidades de mejora en la periodicidad y consistencia de los informes de satisfacción ciudadana.


En la verificación realizada al procedimiento ATC-PR-004 Satisfacción de los Grupos de Interés, se observó que los informes denominados "2025-01-714048 - INFORME I SEMESTRE ENCUESTA SATISFACCIÓN PQRS 2025" y "2025-01-870618 - INFORME II SEMESTRE ENCUESTA SATISFACCIÓN PQRS 2025" fueron elaborados con periodos comprendidos entre el 1 de enero y el 2 de octubre de 2025 y del 3 de octubre al 22 de diciembre de 2025 respectivamente, situación que no guarda consistencia con la denominación semestral establecida en dichos documentos.

Si bien el procedimiento no define expresamente la periodicidad para la elaboración y presentación de los informes, dentro del numeral 6.1 Encuestas satisfacción canales y PQRS, la actividad 5 establece como insumo la descarga de respuestas recibidas "durante el semestre", aspecto que requiere mantener criterios uniformes para la consolidación y análisis de la información utilizada en los informes.


Esta situación representa una oportunidad de fortalecimiento en los mecanismos asociados a la medición de satisfacción ciudadana, toda vez, que podría afectar la comparabilidad, consistencia y trazabilidad de los resultados utilizados para el análisis institucional.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública


NO CONFORMIDADES		
No.	Normatividad Incumplida	Descripción No Conformidad
1	<p>Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – DAFP</p> <p>Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Política de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Incumplimiento en la actualización de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor</p> <p>Al revisar la etapa de planeación del Proceso de Atención al Ciudadano se identificó que la caracterización de ciudadanía y grupos de valor no se encuentra actualizada conforme a la periodicidad definida por el DAFP, considerando que la última versión aportada por el auditado corresponde a la vigencia 2024. Así mismo, se observó que en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG correspondiente a la vigencia 2025, la Entidad indicó disponer de información actualizada sobre caracterización de usuarios.</p> <p>Esta situación afecta la adecuada identificación y comprensión de las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía y grupos de valor, generando riesgos en la formulación, priorización y orientación de estrategias institucionales de atención, participación ciudadana y relacionamiento con los usuarios. Así mismo, impacta la toma de decisiones, la focalización de acciones institucionales y la consistencia de la información utilizada y reportada por la Entidad en instrumentos de seguimiento y medición institucional.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del DAFP, numeral 1.4, que establece que <i>“Las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera”</i>, así como la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, la cual dispone que las entidades deben identificar y conocer las características, necesidades y expectativas de sus grupos de valor como elemento para la formulación de estrategias de atención y relacionamiento con la ciudadanía.</p>
2	<p>Manual Operativo MIPG-Política de Participación Ciudadana en</p>	<p>Debilidades en el seguimiento, control y verificabilidad de la Estrategia de Participación Ciudadana 2025</p> <p>En la etapa de planeación del Proceso de Atención al Ciudadano se identificó que la Entidad formuló la Estrategia de Participación</p>

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública


<p>la Gestión Pública</p> <p>Circular Interna No. 500-000002 de 2025</p>	<p>Ciudadana 2025, definió mecanismos de seguimiento y reportó un avance del 100% sobre las acciones programadas; sin embargo, durante el ejercicio auditor fue posible validar ocho (8) de las trece (13) actividades establecidas, mediante información publicada en la página web institucional y soportes remitidos por el auditado.</p> <p>Así mismo, la matriz presentada correspondía únicamente al primer semestre de la vigencia y no permitía establecer con claridad la relación entre las actividades formuladas, las acciones desarrolladas, los documentos soporte y los criterios utilizados para determinar el porcentaje de cumplimiento reportado institucionalmente. Adicionalmente, durante las mesas de trabajo realizadas no fue posible corroborar integralmente la ejecución de las actividades observadas ni identificar mecanismos suficientemente claros para la consolidación, administración y trazabilidad de la información utilizada para el monitoreo de la estrategia.</p> <p>Esta situación genera incertidumbre frente al nivel real de ejecución de las acciones programadas, afecta la confiabilidad de la información institucional y limita la capacidad de la Entidad para realizar seguimiento oportuno, evaluar resultados, implementar acciones de mejora y sustentar de manera íntegra el cumplimiento de los compromisos definidos frente a la ciudadanía y demás grupos de valor.</p> <p>Lo anterior incumple los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, relacionados con la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación para verificar la ejecución de las estrategias institucionales, así como las disposiciones definidas en la Circular Interna No. 500-000002 de 2025, particularmente en lo relacionado con el diligenciamiento y seguimiento de la matriz de participación ciudadana, la consolidación de la información, la presentación periódica de avances y la evaluación permanente de las actividades programadas.</p>
--------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública


3	<p>Ley 1755 de 2015</p> <p>Guía GIN-GU-001 Formulación y análisis de indicadores</p>	<p>Incumplimiento del indicador “Oportunidad en respuesta PQRSF”-Grupo Relación Estado-Ciudadano</p> <p>En los indicadores asociados al Proceso de Atención al Ciudadano-Grupo Relación Estado-Ciudadano se evidenció incumplimiento en el resultado obtenido para el indicador “<i>Oportunidad en respuesta PQRSF</i>”, el cual cerró la vigencia 2025 con un resultado de 73,6%, inferior a la meta establecida del 90%, evidenciando retrasos en la gestión de las PQRSF tramitadas por la Entidad. Considerando que las entidades deben asegurar la respuesta de la totalidad de los requerimientos ciudadanos dentro de los términos legalmente establecidos, el resultado alcanzado refleja desviaciones frente a los niveles esperados para la gestión del proceso.</p> <p>Esta situación afecta la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, incrementa el riesgo de acumulación de trámites pendientes y reprocesos, así como genera afectaciones en la percepción de confianza frente a la capacidad institucional para responder de manera eficiente a los requerimientos presentados.</p> <p>Lo anterior, incumple lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que la falta de atención a las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolverlas constituye falta para el servidor público; así mismo, incumple lo establecido en la Guía GIN-GU-001 Formulación y análisis de indicadores, numeral 5.3 “<i>Análisis y seguimiento a los indicadores</i>”, relacionado con el análisis de resultados y la implementación de acciones frente a desviaciones identificadas.</p>
4	<p>Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas- Versión 6.</p> <p>Guía GIN-GU-002 Administración</p>	<p>Debilidades en la identificación y formulación de riesgos del Grupo Relación Estado-Ciudadano</p> <p>En la verificación de la gestión de riesgos del Grupo Relación Estado-Ciudadano, se evidenciaron debilidades en la identificación y formulación de los posibles eventos que afectan el proceso. Durante la revisión se observó que el evento denominado “<i>Posible aumento en los consumos de los recursos de energía eléctrica y agua e incremento en la generación de residuos sólidos no aprovechables</i>” fue definido específicamente para el proceso, aun cuando corresponde a una situación de carácter transversal que no presenta una relación directa con los objetivos y actividades propias desarrolladas por el Grupo.</p>

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública


	de Riesgos Institucionales	<p>Esta situación afecta la adecuada identificación de eventos que impacten el cumplimiento de los objetivos del proceso, limita la efectividad de los controles implementados y genera desviaciones en el análisis y tratamiento de situaciones que requieren seguimiento específico por parte del área responsable.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas-Versión 6, en las premisas para una adecuada redacción del riesgo, numeral 3, el cual establece que <i>"No existen riesgos transversales; lo que puede existir son causas transversales"</i>; así mismo, incumple la Guía GIN-GU-002 Administración de Riesgos Institucionales, relacionada con la adecuada identificación y formulación de los riesgos asociados a cada proceso.</p>
5	<p>Ley 1437 de 2011</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Integrado – GIN-MA-001</p> <p>Procedimiento GIN-PR-001 – Control de la Información Documentada.</p>	<p>Debilidades en la actualización y control documental del procedimiento de notificaciones</p> <p>Al revisar el procedimiento de notificaciones se evidenciaron debilidades en la actualización y control de la información documentada asociada al proceso. Durante la revisión efectuada se identificó que el documento presenta aspectos que no corresponden a las condiciones actuales de operación, entre los cuales se observaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contiene imagen institucional desactualizada. • No define las herramientas utilizadas para el desarrollo de las actividades. • No establece los canales de comunicación empleados para el trámite de las notificaciones. • No identifica de manera clara las dependencias responsables según la actuación y su ubicación dentro del proceso. <p>Así mismo, se verificó que dicho procedimiento se encuentra publicado en la página web institucional para consulta de la ciudadanía, manteniendo información que no refleja las condiciones vigentes bajo las cuales se desarrolla el proceso.</p> <p>Esta situación afecta la confiabilidad y consistencia de la información suministrada por la Entidad, genera interpretaciones erróneas frente a la ejecución de las actividades definidas y limita el acceso a</p>

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública


		<p>información clara y actualizada para usuarios internos y ciudadanía en general.</p> <p>Lo anterior, incumple lo dispuesto en el artículo 8 “<i>Deber de información al público</i>” de la Ley 1437 de 2011, relacionado con la obligación de mantener información actualizada a disposición de la ciudadanía; así mismo, incumple el Manual del Sistema de Gestión Integrado-GIN-MA-001, numeral 5.5.5 “<i>Información documentada</i>”, numerales 5.5.5.1 “<i>Creación y actualización</i>” y 5.5.5.2 “<i>Control de la información documentada</i>”, los cuales establecen que la documentación institucional debe mantenerse actualizada, controlada y acorde con las condiciones reales de operación; así como el procedimiento GIN-PR-001 Control de la Información Documentada, relacionado con la administración y actualización de los documentos institucionales.</p>
6	<p>Procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Integrado GIN-MA-001</p>	<p>Debilidades en la aplicación y control de los formatos del procedimiento de notificaciones</p> <p>En el procedimiento de notificaciones se identificaron debilidades en el uso adecuado de los formatos institucionales definidos para el registro, control y trazabilidad de las actuaciones administrativas. De la revisión realizada a la vigencia 2025 se observaron registros incompletos en los formatos ATC-F-006 Cuadro de Control y Seguimiento de Notificaciones, relacionados con ausencia de información asociada a fechas de asignación, actos administrativos notificados, fechas de ejecutoria, clasificación de asignaciones y validación de términos de envío; igualmente, para los meses de noviembre y diciembre la información fue registrada en documentos diferentes a los definidos por la Entidad.</p> <p>Adicionalmente, para la vigencia 2026 no se identificaron formatos ATC-F-004 Hoja de Ruta de Notificaciones Administrativas y ATC-F-006 Cuadro de Control y Seguimiento de Notificaciones, debidamente diligenciados.</p> <p>Esta situación afecta la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información asociada al procedimiento de notificaciones, limitando la capacidad de la Entidad para demostrar la gestión realizada y ejercer un control efectivo sobre las actuaciones administrativas y los términos aplicables, lo que incrementa el riesgo de incumplimientos</p>

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

	<p>normativos, reprocesos y afectaciones en la oportunidad y efectividad del proceso.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas, numeral 2.6, relacionado con el registro de los actos administrativos asignados en el documento de seguimiento de notificaciones administrativas, y numeral 2.13, que establece que todas las actuaciones desarrolladas durante el proceso deben quedar registradas en el formato ATC-F-004 Hoja de Ruta de Notificaciones Administrativas.</p> <p>Así mismo, incumple el Manual del Sistema de Gestión Integrado – GIN-MA-001, numeral 5.5.5.2, relacionado con el control de la información documentada.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

7	<p>Ley 1437 de 2011</p> <p>Procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas</p>	<p>Incumplimiento de los términos establecidos para la gestión de notificaciones</p> <p>En la verificación del proceso de notificaciones se identificaron incumplimientos frente a los plazos definidos para la comunicación de los actos administrativos.</p> <p>De acuerdo con la revisión efectuada al archivo Excel denominado “Cuadro control borradores”, correspondiente a una muestra de doscientos cincuenta y ocho (258) radicados, se identificó que veintinueve (29) radicados, equivalentes al 11,24 %, presentaron tiempos superiores a cinco (5) días entre la fecha de expedición del acto administrativo y la gestión de su respectiva notificación.</p> <p>Esta situación afecta la oportunidad y efectividad de la gestión institucional, incrementa el riesgo de vencimiento de términos, acumula trámites pendientes y reprocesos, genera posibles afectaciones jurídicas derivadas de retrasos en la comunicación de las decisiones emitidas por la Entidad.</p> <p>Lo anterior incumple lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011-Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que las citaciones para surtir notificación personal deberán enviarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo. Así mismo, incumple lo definido en el procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas, el cual incorpora dicho término dentro del flujo operativo establecido para el desarrollo de las actividades asociadas a la notificación personal.</p>
8	<p>Procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas</p>	<p>Debilidades en la trazabilidad y control de la información asociada a actos administrativos de multa</p> <p>Al revisar el procedimiento de notificaciones se identificaron debilidades en el control y seguimiento de la información asociada a los actos administrativos de multa. Durante la sesión realizada el 7 de mayo de 2026 fue solicitada información correspondiente a la vigencia 2025 que permitiera identificar el número de actos administrativos generados y su respectivo traslado al Grupo de Gestión de Cartera; sin embargo, no fue posible contar con registros</p>


	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

	<p>consolidados o mecanismos de control que permitieran validar el flujo y seguimiento de dichas gestiones.</p> <p>Esta situación afecta la integridad y confiabilidad de la información administrada en el proceso, limita la capacidad de la Entidad para verificar el estado y trazabilidad de los actos administrativos generados, reduce la efectividad del control sobre el traslado a las áreas responsables e incrementa el riesgo de omisiones, reprocesos y afectaciones en la recuperación y gestión de cartera derivada de las multas impuestas.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el procedimiento ATC-PR-005 Notificaciones Administrativas, numeral 2.6, relacionado con el registro de los actos administrativos asignados; numeral 2.12, referente al traslado de los actos administrativos de multa al Grupo de Gestión de Cartera; y numeral 2.13, que establece el registro de las actuaciones desarrolladas dentro del proceso de notificación.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>9</p> <p>Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 6</p> <p>Guía GIN-GU-002 Administración de Riesgos Institucionales</p>	<p>Debilidades en la ejecución y seguimiento de controles asociados a los riesgos del proceso -Procedimiento de Notificaciones</p> <p>En la evaluación de la gestión de riesgos del procedimiento de notificaciones se evidenciaron debilidades en la aplicación de los controles registrados en la herramienta de Riesgos y Auditoría. De la revisión realizada a la vigencia 2025, se observaron las siguientes situaciones:</p> <p>Riesgo No. ATC-3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodicidad</th> <th>Evidencia</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quincenal</td> <td>Archivo Excel de rastreo de radicaciones.</td> <td>A pesar de que la periodicidad indica que la evidencia debe ser 15na solo se evidencia el seguimiento del mes de Mayo del 2025, adicional el excel cuenta con varios campos en blanco. Para el 2do semestre adjuntan un pdf con una imagen donde no se evidencia la información del seguimiento quincenal. En el excel 04. ABRIL - 2025.xlsx, no se evidencia el seguimiento "diario" como indica la periodicidad, así mismo, la tabla tiene muchos espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término)</td> </tr> <tr> <td>Diario</td> <td>ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.</td> <td>Para el segundo semestre, adjuntan un pdf: 15-30-12-2025.pdf donde no se evidencia el seguimiento diario, en el formato ATC-F-005, ni información completa</td> </tr> <tr> <td>Diario</td> <td>ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.</td> <td>1er semestre: Adjuntan Excel 2025-07-15_72_05_MAYO - 2025.xlsx con espacios en blanco espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término) e información incompleta, no se evidencia el seguimiento diario 2do semestre: No hay reporte</td> </tr> </tbody> </table>	Periodicidad	Evidencia	Observaciones	Quincenal	Archivo Excel de rastreo de radicaciones.	A pesar de que la periodicidad indica que la evidencia debe ser 15na solo se evidencia el seguimiento del mes de Mayo del 2025, adicional el excel cuenta con varios campos en blanco. Para el 2do semestre adjuntan un pdf con una imagen donde no se evidencia la información del seguimiento quincenal. En el excel 04. ABRIL - 2025.xlsx, no se evidencia el seguimiento "diario" como indica la periodicidad, así mismo, la tabla tiene muchos espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término)	Diario	ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.	Para el segundo semestre, adjuntan un pdf: 15-30-12-2025.pdf donde no se evidencia el seguimiento diario, en el formato ATC-F-005, ni información completa	Diario	ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.	1er semestre: Adjuntan Excel 2025-07-15_72_05_MAYO - 2025.xlsx con espacios en blanco espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término) e información incompleta, no se evidencia el seguimiento diario 2do semestre: No hay reporte
	Periodicidad	Evidencia	Observaciones										
Quincenal	Archivo Excel de rastreo de radicaciones.	A pesar de que la periodicidad indica que la evidencia debe ser 15na solo se evidencia el seguimiento del mes de Mayo del 2025, adicional el excel cuenta con varios campos en blanco. Para el 2do semestre adjuntan un pdf con una imagen donde no se evidencia la información del seguimiento quincenal. En el excel 04. ABRIL - 2025.xlsx, no se evidencia el seguimiento "diario" como indica la periodicidad, así mismo, la tabla tiene muchos espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término)											
Diario	ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.	Para el segundo semestre, adjuntan un pdf: 15-30-12-2025.pdf donde no se evidencia el seguimiento diario, en el formato ATC-F-005, ni información completa											
Diario	ATC-F-006 Quadro Control y Seguimiento de Notificaciones.	1er semestre: Adjuntan Excel 2025-07-15_72_05_MAYO - 2025.xlsx con espacios en blanco espacios en blanco (Fecha de la asignación, Clasificación de la asignación, Acto administrativo notificado, multas, No. de días para el envío, Envío en el término) e información incompleta, no se evidencia el seguimiento diario 2do semestre: No hay reporte											


	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

		<p>Riesgo No. ATC-2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Periodicidad</th> <th>Evidencia</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATC-2</td> <td>Diario</td> <td>Evidencia: Muestra de reporte de radicados asignados al grupo.</td> <td>2do control, 2do semestre: No adjuntaron evidencia</td> </tr> </tbody> </table> <p>De manera específica, para controles con frecuencia quincenal únicamente fue aportada información correspondiente al mes de mayo de 2025, mientras que para aquellos definidos con frecuencia diaria no se contó con elementos suficientes que permitieran demostrar su realización conforme a lo establecido; adicionalmente, se observaron campos sin diligenciar, registros parciales y ausencia de información en algunos periodos objeto de revisión.</p> <p>Esta situación afecta la capacidad de la Entidad para detectar oportunamente desviaciones que impacten la operación del procedimiento, disminuye la efectividad de los mecanismos implementados e incrementa el riesgo de materialización de situaciones que afecten la oportunidad, trazabilidad y control de las actividades desarrolladas.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en la Guía GIN-GU-002 Administración de Riesgos Institucionales, así como el numeral 1. Lineamientos de la política de riesgos y el numeral 3.5 Monitoreo y revisión de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, los cuales establecen la necesidad de realizar seguimiento periódico, documentado y verificable sobre la aplicación y efectividad de los controles definidos.</p>	No	Periodicidad	Evidencia	Observaciones	ATC-2	Diario	Evidencia: Muestra de reporte de radicados asignados al grupo.	2do control, 2do semestre: No adjuntaron evidencia
No	Periodicidad	Evidencia	Observaciones							
ATC-2	Diario	Evidencia: Muestra de reporte de radicados asignados al grupo.	2do control, 2do semestre: No adjuntaron evidencia							
10	<p>Guía GIN-GU-001 Formulación y análisis de indicadores</p>	<p>Debilidades en la gestión y trazabilidad de la información asociada a los indicadores del procedimiento de notificaciones</p> <p>En cuanto a los indicadores asociados al procedimiento de notificaciones, se evidenciaron debilidades en la administración y disponibilidad de la información soporte registrada en el repositorio de la Oficina Asesora de Planeación. Durante la sesión realizada el 4 de mayo de 2026, fueron solicitadas las evidencias correspondientes a la información utilizada para el cálculo, seguimiento y análisis de los indicadores de la vigencia 2025; sin embargo, no fue posible contar</p>								

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

	<p>con soportes que permitieran verificar la fuente de los datos reportados y su consistencia frente a los resultados registrados.</p> <p>Esta situación afecta la integridad y confiabilidad de la información utilizada para medir el desempeño del procedimiento, limita la capacidad de la Entidad para validar los resultados obtenidos y genera riesgos asociados a la formulación de análisis, seguimiento y decisiones institucionales basadas en información que no cuenta con elementos suficientes para sustentar su trazabilidad.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en la Guía GIN-GU-001 Formulación y análisis de indicadores, numeral 5.3 "Análisis y seguimiento a los indicadores", el cual establece que el seguimiento debe realizarse periódicamente considerando la oportunidad, calidad y confiabilidad de los datos, así como el análisis de resultados para apoyar la toma de decisiones.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


CONCLUSIONES DE AUDITORÍA
<p>Frente a la evaluación efectuada al Proceso de Atención al Ciudadano, el equipo auditor concluye que la Superintendencia de Sociedades cuenta con políticas, herramientas y mecanismos orientados a la gestión de la atención a la ciudadanía, la participación ciudadana, la interacción con los grupos de valor, las notificaciones administrativas y la medición de la satisfacción de usuarios.</p> <p>No obstante, los resultados obtenidos permitieron identificar oportunidades de fortalecimiento asociadas al seguimiento, control, trazabilidad y administración de la información, las cuales requieren ser atendidas para asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos aplicables, así como la adecuada aplicación del ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En relación con las actividades asociadas a participación ciudadana e interacción con los grupos de valor, se identificaron debilidades en la trazabilidad, verificabilidad y soporte de las acciones definidas en la Estrategia de Participación Ciudadana 2025, así como en la actualización de la caracterización de ciudadanía y grupos de interés, situaciones que podrían afectar la confiabilidad de los insumos utilizados para la formulación, monitoreo y evaluación de acciones institucionales dirigidas a la ciudadanía.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

2. Respecto a los mecanismos definidos para el relacionamiento con la ciudadanía, se observó que para la vigencia 2026 el Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP incorpora acciones asociadas a esta política; sin embargo, durante las mesas de trabajo se informó que la Estrategia de Participación Ciudadana aún no se encontraba formalizada, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en la articulación y documentación de los elementos utilizados para su implementación y monitoreo.
3. Frente a la medición de satisfacción de usuarios, se identificaron oportunidades de mejora en la consistencia y periodicidad de los informes asociados a las encuestas de satisfacción, aspectos que pueden afectar la comparabilidad, trazabilidad y confiabilidad de la información reportada institucionalmente.
4. En cuanto a los indicadores y gestión del riesgo, se identificaron debilidades en la disponibilidad y soporte de la información utilizada para la medición y control, así como aspectos por fortalecer en la estructuración de eventos, situación que reduce la capacidad para contar con insumos confiables para el análisis, monitoreo y toma de decisiones.
5. Respecto a la atención de PQRSF, se evidenció incumplimiento en el indicador "*Oportunidad en respuesta PQRSF*", situación reiterada frente a vigencias anteriores, lo que refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control orientados a garantizar respuestas dentro de los términos establecidos y mejorar la oportunidad en la atención brindada a la ciudadanía.
6. Frente al procedimiento de notificaciones administrativas, se identificaron debilidades relacionadas con actualización documental, seguimiento de actuaciones, control de tiempos de gestión, trazabilidad de la información, administración de indicadores y monitoreo de riesgos, aspectos que requieren fortalecimiento para asegurar una adecuada ejecución, control operativo y cumplimiento de los lineamientos definidos para el procedimiento.
7. En cuanto al plan de mejoramiento, se observó que el hallazgo relacionado con "*Oportunidad en respuesta PQRSF*", reportado en vigencias anteriores y registrado con un cumplimiento del 100% en las acciones formuladas, volvió a identificarse durante la presente auditoría, situación que evidencia debilidades en la efectividad y sostenibilidad de las medidas implementadas para prevenir la recurrencia de la situación identificada.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificaron dos (2) observaciones y diez (10) no conformidades, las cuales requieren la definición e implementación de acciones preventivas y correctivas orientadas a fortalecer los mecanismos de control, contribuir al

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA


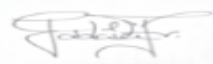
mejoramiento del proceso y consolidar la madurez del Sistema de Gestión Integrado, del Sistema de Control Interno y de la gestión institucional.


Área	Observaciones	No Conformidades
Grupo Relación Estado-Ciudadano	1	4
Grupo Notificaciones Administrativas	1	6
TOTAL	2	10



PLAN DE MEJORAMIENTO

Conforme a lo establecido en el procedimiento "GIN-PR-002 Acciones correctivas, preventivas, de mejora", las observaciones y hallazgos, producto de las auditorías internas se comunicarán al responsable del proceso, para definición del plan de mejoramiento con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación en el análisis de causas. Este plan de mejoramiento debe ser estructurado en el aplicativo de Riesgos y Auditoria en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la entrega formal del informe al Señor Superintendente y Responsable (es) del proceso auditado.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 02 días del mes de junio del año 2026.

RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jacqueline Murillo Sanchez	Jefe Oficina de Control Interno	
Ana Giselly Martínez Montoya	Auditor Líder	
Lizeth Nathalia Rojas Forero	Auditor	

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Código	ECO-FM-003
		Versión	012
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Fecha	26/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Diana Paola Aguasaco Munevar	Auditor	
José Francisco García Méndez	Auditor	

ANEXOS
Las listas de verificación, muestras evaluadas, papeles de trabajo y evidencias del trabajo auditor, se adjuntan en el aplicativo de Riesgos y Auditoría.