

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

20251400202373

Bogotá D.C., 15/12/2025 14:41:09

PARA **Doctor FELIPE DURÁN CARRON**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe de Auditoría Interna de Gestión al Procedimiento Sancionatorio en SAP - Procedimiento de Gestión de cobro.

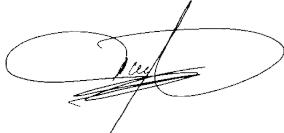
Estimados Doctores:

La Oficina de Control Interno (OCI) dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2025 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de Gestión al Procedimiento Sancionatorio en SAP - Procedimiento de Gestión de cobro, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, que se remite para su conocimiento y el fortalecimiento del proceso de toma de decisiones en la Entidad y la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron 4 observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio y la Dirección Financiera respectivamente, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en de los procesos o unidades auditables de la Entidad, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS
Jefe Oficina de Control Interno

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Anexo: Informe de auditoría y Diagrama – Flujo Procedimiento Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio.

Proyectó: Andrea Castro Torres – Líder de auditoría.

Revisó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe OCI

DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Procedimiento Sancionatorio en SAP - Procedimiento de Gestión de cobro.										
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Superintendente delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio y director Financiero										
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar el impacto financiero de las sanciones impuestas por la SDPUGT y su revelación en los estados financieros.										
Objetivos Específicos de la Auditoría:	Identificar las sanciones impuestas por la SDPUGT durante el período auditado, determinado el estado en el que se encuentran en los diferentes aplicativos de la entidad. Analizar el impacto financiero de las sanciones impuesta por la SDPUGT en los estados financieros de la Entidad. Verificar la adecuada interoperabilidad entre los aplicativos sancionados, cuentas por cobrar y el aplicativo Cronos en la gestión, registro y cobro de las sanciones										
Alcance de la Auditoría:	Verificar a través de herramientas, metodologías y técnicas de auditoría, el impacto financiero de las sanciones impuestas por la SSPD en términos de ingresos esperados, su efectividad en el cumplimiento de la normatividad vigente y su revelación en los estados financieros										
Tipo de Auditoría:	Mixta										
Tipo de Informe:	Preliminar										
Auditor Líder				Equipo Auditor							
Andrea Catalina Castro Torres				Dalila Ariza Téllez Sandra Milena Espinel Fabio Alexander Vargas Cárdenas Juan Carlos Osorio Cesar Miguel Tobo							
Reunión de Apertura				Reunión de Cierre							
Día	14	Mes	10	Año	2015	Día		Mes		Año	

1. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SSPD, tomó como punto de partida la información asociada al Procedimiento Sancionatorio en SAP (PU-P-002), incorporada en aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME). El ejercicio auditor se basó en el Procedimiento de Auditorías Internas EV-P-001, generándose un plan individual de auditoría correspondiente, el cual se encuentra documentado en SIGME.

El referente normativo principal del presente ejercicio auditor es el Capítulo III – Procedimiento Sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - (CPACA) Ley 1437 de 2011), con sus modificaciones (Ley 2080 de 2021).

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoría se realizaron solicitudes de información tanto a la Superintendencia delegada para la Protección al Usuarios y gestión en Territorio como a la Dirección Financiera, las cuales forman parte de las evidencias del trabajo realizado y fueron analizadas y verificadas por el equipo auditor, contrastándolas con la información encontrada en los distintos aplicativos institucionales como el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA (CRONOS) y SANCIONADOS.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestra aleatoria de auditoría general a 15 expedientes, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas en la ejecución del Procedimiento Sancionatorio en SAP (PU-P-002), en el período de la auditoría.

Para adelantar la evaluación antes indicada, se elaboró la siguiente ilustración con el objeto de visualizar las actividades generales del procedimiento sancionatorio, previsto en el CPACA y el auditado, los términos más relevantes del mismo.

Ilustración 1 – Procedimiento Sancionatorio



Fuente: Elaboración de la OCI con base en el CPACA

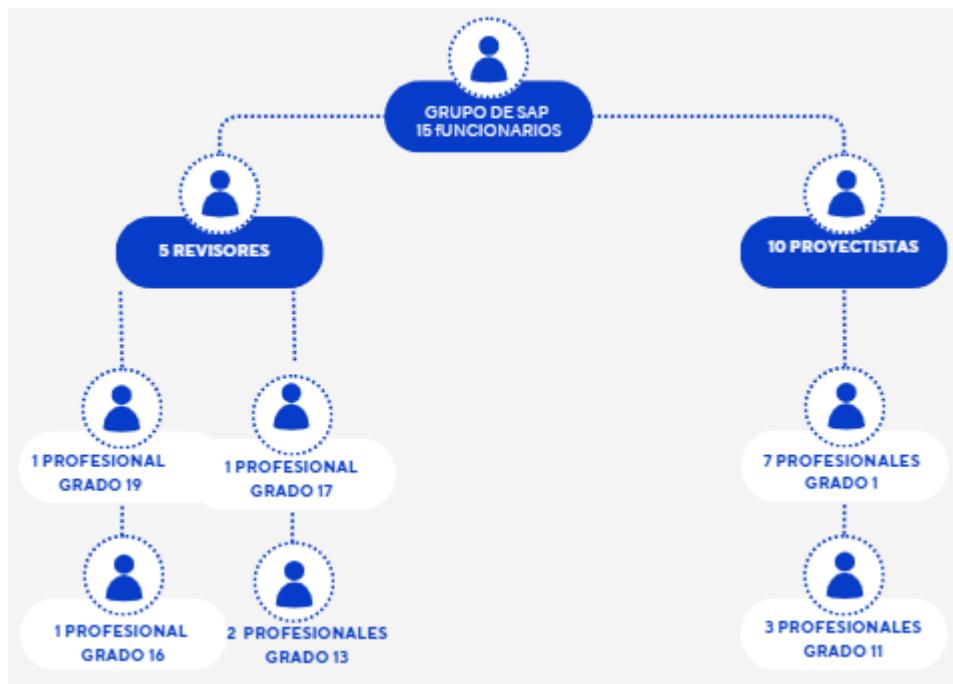
2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

2.1 AMBIENTE DE CONTROL

El componente de Ambiente de Control, conforme al Modelo Estándar de Control Interno – MECI, comprende el conjunto de condiciones institucionales, principios éticos, directrices organizacionales y prácticas de gestión que deben garantizar las entidades públicas para asegurar el adecuado funcionamiento. En este sentido, y atendiendo a que el talento humano constituye el elemento esencial del Ambiente de Control y la estructura organizacional, el presente apartado analiza la capacidad, disponibilidad y estructura de los servidores asignados a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT), en relación con las funciones a su cargo y las exigencias propias del proceso sancionatorio.

La SDPUGT, en mesa de trabajo el 21 de noviembre informó que el grupo de Silencios Administrativos está conformado por 15 funcionarios organizados así:

Ilustración 2 – Grupo de trabajo grupo de SAP



En esta grafica se establece el grupo de trabajo asignado por la SDPUGT para el registro e identificación de las multas en el aplicativo sancionados.



Fuente: Información suministrada por la SDPUGT mesa de trabajo 21 de noviembre de 2025.

La limitada asignación de profesionales al grupo de SAP y al grupo asignado para el registro y depuración del aplicativo sancionados, frente al elevado rezago que enfrenta la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, es relevante y exige tomar medidas inmediatas por parte de la administración en razón a la evidente desproporción entre la carga operativa y los recursos disponibles, aspecto que puede comprometer la capacidad institucional de dar respuesta oportuna y pone en riesgo la calidad del servicio que se presta a los usuarios, siendo este el grupo de valor más importante. En este sentido, se recomienda una revisión integral de la distribución de personal, priorizando el fortalecimiento del grupo

de SAP con un número adecuado de profesionales que permita atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes acumuladas.

Asimismo, sería pertinente implementar mecanismos administrativos de seguimiento y evaluación periódica a las cargas de trabajo, que aseguren que los servidores asignados se ajusten dinámicamente al volumen de trabajo, evitando que por falta de funcionarios el rezago se convierta en un obstáculo estructural para la gestión territorial y la protección efectiva de los usuarios.

2.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2.2.1. Verificación Procedimiento sancionatorio en SAP y Procedimiento Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio

Una vez verificada la información se evidencia en el sistema integrado de gestión y calidad – SIGME, la existencia de dos procedimientos sancionatorios: “**Procedimiento sancionatorio en SAP y Procedimiento Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio**” en los cuales se detallan las actividades a cargo de la Superintendencia delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, a continuación, se verificará en paralelo la información:

Nota: Se aclara que el procedimiento sancionatorio en SAP en su totalidad está a cargo de la SDPUGT; sin embargo, se realiza la comparación frente a las actividades del procedimiento desarrollo de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio que también están a cargo de la mencionada delegada.

Procedimiento sancionatorio en SAP	Procedimiento Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio
<p>7. Elaborar y notificar el acto administrativo que resuelve la investigación: El proyectista elabora el proyecto de acto administrativo que resuelve la investigación mediante el formato PU-F-036, teniendo en cuenta el principio de la presunción de inocencia, legalidad de la infracción y de la sanción, según art 29 Constitución Política de Colombia y art 49 y 50 Ley 1437 de 2011. Posteriormente lo reasigna al revisor. En caso de encontrar observaciones el revisor devuelve al abogado proyectista para las correcciones correspondientes. Una vez aprobado el documento, el proyectista y/o el revisor radica el acto administrativo en el sistema de gestión documental. El proyecto radicado se envía para firma según sea el caso y se asigna</p>	<p>5. Resolver investigación: 5.3. Suscribir acto administrativo que resuelve la investigación. Se suscribe el acto administrativo, dando aprobación a su contenido y decisión. En caso de que la conducta objeto de investigación sea merecedora de sanción de multa, debe procederse según el artículo 81.2 de la Ley 142 de 1994. Nota 1: Los actos administrativos para firma del Delegado pueden ser revisados por el abogado asignado por el Delegado. Nota 2: Si el Superintendente es quien resuelve la investigación, se remite el proyecto de Resolución a la Oficina Asesora Jurídica o a Asesor del Despacho del Superintendente para revisión</p>

al grupo de notificaciones para que una vez surta el proceso de notificación y quede en firme, se asigne al funcionario responsable de ingresar la información de los actos	
<p>8. Tramar el recurso de reposición: Posteriormente, se notifica la decisión que resuelve el recurso de reposición.</p>	<p>6. Notificar o comunicar los actos administrativos: Los actos administrativos resultantes del desarrollo de las actividades de los numerales 4.2. (Acto de apertura de investigación), 5 (acto que resuelve la investigación) y 9 (acto que resuelve recursos), se notifican según los artículos 67, 68, 69 y 72 de la Ley 1437 de 2011. Los demás actos que se adelanten dentro de la investigación administrativa se comunican.</p>
	<p>7. Registrar información en aplicativos: Se registra la información de la decisión de la investigación en el “Aplicativo sancionados”, digitalizando el acto administrativo para que éste ingrese a su vez al “Aplicativo de cuentas por cobrar”. Si se encuentra en firme, se actualiza al estado correspondiente</p>
<p>8. Tramar el recurso de reposición: El abogado proyectista analiza y en caso de requerirse decreta pruebas. Ante la necesidad de pruebas continuar con las actividades 4 y 5. Cuando interviene más de una parte y con el recurso se aportan pruebas, se corre traslado a las demás partes por el término de cinco (5) días. Posteriormente, el abogado proyectista analiza el expediente y proyecta acto administrativo que resuelve el recurso de reposición, a través del formato PU-F-039 y lo envía al abogado revisor para estudio. En caso de encontrar observaciones lo devuelve al abogado proyectista para las correcciones correspondientes. Cuando es aprobado el proyecto de acto administrativo que resuelve el recurso de reposición, se radica el acto administrativo en el sistema de gestión documental y se envía para firma al Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.</p>	<p>9. Resolver recurso(s) de reposición: El abogado a demanda y previo análisis del recurso interpuesto, proyecta acto administrativo con la decisión definitiva, para firma del Superintendente Delegado o Superintendente, el cual se radica por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo e ingresa al “Aplicativo sancionados”.</p>

	<p>11. Informar a clientes del servicio sobre sus condiciones: El Superintendente Delegado a demanda y con el fin de detectar de manera precisa la existencia de conflictos de intereses y evitar la entrega no intencionada de sobornos por parte del cliente por desconocimiento de la gratuidad en el servicio, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, realiza la publicación con carácter permanente de información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicios, gratuidad en el servicio, mecanismos para denuncia de actos de corrupción y soborno y para recusación de funcionarios o notificaciones de conflicto de intereses aparentes o potenciales y validación de conflicto de intereses existentes mediante su publicación para verificación por parte de los clientes del servicio.</p>
--	--

De acuerdo con la información anteriormente analizada se evidencia duplicidad de actividades a cargo de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuarios y Gestión en Territorio de un mismo proceso como lo es el proceso sancionatorio dispuesto en la Ley 1437 de 2011, desde la perspectiva general se precisa la importancia de trabajar por procesos y no por dependencias dado que, la gestión institucional requiere una visión integral que permita articular actividades, recursos y responsabilidades orientadas al cumplimiento de los objetivos misionales, si las cosas cuando se trabaja por procesos, el flujo de trabajo se organiza de forma transversal evitando de esta manera duplicidades, vacíos, reprocesos y conflictos de competencia entre áreas, como las identificadas en la presente auditoría.

La Oficina de Control Interno en desarrollo del Rol de Enfoque Hacia la Prevención sugiere que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entidad cuente con un único procedimiento de control en el que participen de manera articulada las tres Delegadas, porque la función de inspección, vigilancia y control exige coherencia normativa, unidad de criterio y estandarización en la actuación administrativa. Un procedimiento unificado permite evitar interpretaciones divergentes, duplicidades de funciones y actuaciones fragmentadas que puedan afectar la seguridad jurídica, la eficiencia operativa y la oportunidad en la toma de decisiones. Además, fortalece la trazabilidad del proceso, optimiza los recursos institucionales y garantiza que las acciones de control se desarrolle bajo un marco homogéneo que responda de forma integral a las necesidades del sector y a los principios de coordinación y armonización establecidos en la función pública.

2.2.2. Verificación Proceso Sancionatorio Ley 1437 de 2011

En el marco de lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011- Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, el presente informe tiene como finalidad verificar el cumplimiento de los requisitos legales que otorgan validez y eficacia a los actos administrativos expedidos por la entidad, la verificación se centrará en revisar si dichos actos han observado las garantías esenciales del debido proceso y los principios de legalidad, publicidad y eficacia administrativa.

En particular, se analizará:

- Que los recursos interpuestos contra los actos administrativos hayan sido resueltos dentro de los términos previstos en la ley (arts. 52, 74 y ss. CPACA).
- Que exista constancia de firmeza, en los términos del artículo 87 ibídem, lo cual otorga certeza sobre la ejecutoriedad de las decisiones.
- Que se haya cumplido con la obligación de notificación personal o por los medios previstos en los artículos 67 a 69 del CPACA, garantizando el derecho de defensa.
- Que los actos administrativos se encuentren debidamente registrados en los aplicativos financieros de la entidad, particularmente en Sancionados y en el módulo de cuentas por cobrar, lo anterior en cumplimiento de los principios de transparencia y responsabilidad fiscal.

La revisión de estos aspectos permitirá establecer si los actos administrativos cumplen con las exigencias normativas para ser considerados claros, expresos y exigibles, así como identificar posibles falencias que puedan comprometer la seguridad jurídica y la eficacia de la gestión institucional. De esta manera, el análisis se orienta a garantizar que las decisiones administrativas no solo se ajusten a la legalidad formal, sino que también aseguren la protección de los derechos de los usuarios y la adecuada administración de los recursos públicos.

Para realizar el análisis anteriormente descrito se tomó una muestra aleatoria de 15 expedientes:

- **2018800420101997E:** El expediente impone multa por el valor de 908,526 COP a través de la resolución 20218000001515 de fecha 29/01/2021; la delegada emite acto administrativo donde resuelve el recurso y remite notificación; acto seguido el prestador presenta solicitud de aclaración informando que el documento se encontraba incompleto, así las cosas, el proceso se traslada al grupo de PQRS, donde no se da respuesta de fondo ni continúa el procedimiento.
- **2019800420101792E:** En el proceso mediante Resolución No. SSPD-2021800000365 del 08/01/2021 se impone una sanción en contra del prestador por un valor de 877.802 COP, sin embargo, una vez verificado el aplicativo de sancionados el cual afecta directamente el aplicativo de cuentas por Cobrar se evidencia que esta multa se registró por el valor de 877.80 COP. Asimismo, esta cuenta se encuentra registrada en los estados financieros de la entidad en cuentas de Orden. Aunado a lo verificado anteriormente, no se evidencia acto administrativo que resuelve recurso de reposición.

- **20218000000485** del 08/01/2021: a través de la mencionada resolución se impone una multa por el valor de 877.802 COP, sin embargo y una vez verificado el aplicativo sancionados el cual afecta directamente los aplicativos financieros se evidencia la multa por un valor de 877.80 COP, la cual también se encuentra ingresada en los estados financieros de la entidad.
- **2019820420102176E; 2019820390117095E; 2019820390100921E:** En los expedientes relacionados la entidad impone multa por el valor de 908.526 COP, sin embargo, se evidencia un registro en el aplicativo sancionados por el valor de 908.53.
- **2019800420103484E:** En el proceso sancionatorio se impuso una multa 908.526 COP, a través de la resolución 20218000128595 de fecha 06 de mayo de 2021, sin embargo, no se surtió la debida notificación del acto administrativo.
- **2018814390129027E:** Mediante resolución 20218000219225 de fecha 09/06/2021 la Superintendencia impone multa 908.526 COP, sin embargo, el acto administrativo por medio del cual se desata el recurso no surtió la debida notificación.
- **2019800420101437E:** Una vez verificado el proceso se evidencia, que a través de la resolución con radicado 20228000255615 de fecha 25/03/2022 se impuso una multa por 1.000.000 COP, posteriormente el prestador presentó recurso de reposición el 12 de abril de 2022 y a la fecha no fue desatado por la entidad, superando el término previsto en la Ley.
- **2018800420101215E; 2018840420100163E; 2019800420100411E;** Una vez verificados los actos administrativos, se recomienda realizar la valoración jurídica con el fin de presentar las obligaciones al Comité Técnico de Depuración de la entidad.
- **2018840390400001E:** Mediante resolución 20188000111535 del 07/09/2018, la SDPUGT impuso multa al prestador, la cual fue registrada con todas las formalidades legales en los aplicativos de la entidad; así las cosas, al realizar la gestión de cobro el prestador excepciona falta de notificación. Excepciones que se “declaró probada la excepción de Falta de Ejecutoria del Título dentro del proceso de cobro coactivo No. 2024537380101422E, por cuanto la Resolución por la cual se decide un recurso de reposición No. 20198000038155 del 24/09/2019 mediante la cual se modificó la Sanción No. 20188000111535 del 07/09/2018 no surtió todas las etapas necesarias para adquirir su firmeza es decir no nació a la vida jurídica y por ende no cuenta con vocación de ejecutividad”

Observación 1.

ID #	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos
1.	Una vez verificados los expedientes del proceso sancionatorio, se evidenció: Indebida Notificación. Falta de resolución del recurso de	Artículo 67. Notificación personal. Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Artículo 69. Notificación por aviso.	Omisión de los procedimientos formales exigidos por la norma (tiempos, medios, constancias). Capacitación insuficiente del personal encargado de notificar. Sobre carga laboral. Procesos manuales que llevan a cometer	<i>Posibilidad de afectación económica por: Pérdida de ingresos por concepto de sanciones; por la indebida notificación de los actos Administrativos; inconsistencias contables.</i> <i>Posibilidad de afectación reputacional que conlleva a pérdida de confianza de los</i>

ID #	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos
	<p>reposición. Emisión de actos administrativos que resuelven recursos posteriores a un año. Registro incorrecto de las sanciones en el aplicativo de cuentas por cobrar. Falta de registro de firmezas en el aplicativo sancionados</p> <p>Artículo 52. <i>Caducidad de la facultad sancionatoria.</i> (...) de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. <u>Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.</u></p> <p>Artículo 87. <i>Firmeza de los actos administrativos.</i></p>		<p>Artículo 52. <i>Caducidad de la facultad sancionatoria.</i> (...) de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. <u>Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.</u></p> <p>Artículo 87. <i>Firmeza de los actos administrativos.</i></p>	<p>errores por digitación incorrecta.</p> <p>Falta de capacitación sobre el manejo del aplicativo.</p> <p>Inconsistencias entre las bases de datos del proceso sancionatorio y cuentas por cobrar.</p> <p>Falta de validaciones automáticas al cargar información.</p> <p>Ausencia de revisión o doble verificación previa al registro definitivo.</p> <p>No existencia de un procedimiento claro que determine quién y cuándo debe registrar la firmeza.</p> <p>Limitaciones técnicas del aplicativo (errores, caídas, lentitud).</p> <p>grupos de interés, percepción de falta de transparencia</p>

2.2.3 Verificación Interoperabilidad aplicativos internos

La Oficina de control interno realizó una prueba en sitio para evaluar la interoperabilidad entre los aplicativos SGDE – Cronos, Sancionados y cuentas por cobrar, en la cual se evidenció que Cronos y Sancionados operan de forma independiente y no cuentan con mecanismos de integración que permitan el intercambio automático de información. Esta falta de conexión genera riesgos de inconsistencias y reprocesos, situación que se agrava por los múltiples errores que presenta el aplicativo Sancionados al momento de registrar las sanciones, tales como fallas en la carga de datos, registros incompletos e inestabilidad funcional.

Observación No 2

No	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos
2	Se observa una falta de interoperabilidad entre los sistemas de Sancionados, Cuentas por Cobrar y SGDE, lo cual ha causado problemas en el flujo de información y posibles pérdidas en la gestión de cobro de las sanciones impuestas a las diferentes empresas de servicios públicos.	<p>1.MGGTI.G.SI - Guía de Dominio de Gestión de Sistemas de información; 3.2.4 Análisis y diseño arquitectural y detallado de Sistemas de Información.</p> <p>Interoperabilidad: todo proyecto que incorpore el uso de las TIC y genere información, debe asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, a fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas y de ser necesario, con entidades privadas. Para ello, haga uso de los documentos relacionados con el Marco de Interoperabilidad</p> <p>2.Procedimiento Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo Operación 1: 1. Recibir, radicar, tipificar, clasificar y enrutar. Recibir la solicitud de investigación a través del Sistema de Gestión Documental.</p>	<p>Cambio repentino en los sistemas de información que dejaron de funcionar en su interoperabilidad y comunicación.</p> <p>Baja persistencia en la gestión de las dependencias involucradas en el proceso de gestión de sanción y cobro por la solicitud de mejoras o ajustes en la interoperabilidad en los sistemas de información.</p>	Posibilidad de afectación económica por la falta en la gestión de recaudo de cartera proveniente de las sanciones aplicadas a las ESPD.

La integración de los aplicativos institucionales es esencial para asegurar la coherencia, integridad y eficiencia en la gestión de la información. Desde una perspectiva técnica, la conexión entre sistemas permite eliminar la doble digitación, principal causa de errores humanos que generan inconsistencias, omisiones y duplicidades en los registros, esto se logra a través de mecanismos como servicios web, APIs o repositorios centralizados, así las cosas, los aplicativos comparten y actualizan datos en tiempo real, garantizando que todas las áreas trabajen con la misma información, situación que redundará en la calidad y consistencia de la información. Esta interoperabilidad mejorará la oportunidad en la toma de decisiones, reduce riesgos operativos y legales asociados a registros incorrectos o desactualizados y optimizará los procesos lo que conlleva a una seguridad jurídica y financiera de la entidad.

2.2.4 Análisis del Impacto de las sanciones en los estados financieros

Para efectos del presente análisis, se precisa que el aplicativo sancionados administrado por la Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio presenta debilidades y oportunidades de mejora, como se ha mencionado a lo largo del presente informe, así las cosas, los datos que reporta el aplicativo pueden generar diferencias e imprecisiones que afectan la calidad y oportunidad de la información remitida a la Dirección Financiera insumo del registro de los estados financieros.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la validación cruzada entre la información financiera y los registros administrativos sancionatorios. Para tal fin, se tomó como fuente primaria el "Anexo 1: Cuentas por Cobrar de los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2024", publicado en la página web de la Superservicios.

Se comparó el *Reporte de sancionados con fecha de firmeza* suministrado por SDPUGT, seleccionando para el análisis las columnas: "Decisión" (filtrado por SANCIÓNAR), "Resolución" y "Valor sanción resolución final". La consistencia de los datos se verificó mediante el cruce de la columna "No. Documento" del Anexo 1 cuentas por cobrar contra el campo "Resolución" del *Reporte sancionados con fecha firmeza*, con el objetivo de validar la integridad y existencia real de los derechos de cobro registrados.

Tabla 1. Comparativo sanciones a 31 diciembre 2024

Fuente	Resultado cruce	Decisión	No. Registros	
Anexo 1. Cuentas por cobrar	Consolidado (saldo)	Sanción	11692	\$ 240.273.158.516
Reporte de Sancionados con firmeza SDPUGT	Consolidado (valor sanción resolución final)	Sancionados	36174	\$ 553.880.303.682

Elaboración propia OCI – Fuente Reporte de sancionados con fecha de firmeza –SDPUGT/ Cuentas por cobrar a 31 de diciembre de 2024

Como resultado de la verificación de la cartera por concepto de multas y sanciones, se evidenció una diferencia significativa entre los registros contenidos en los sistemas auxiliares de control y la información reconocida en los estados financieros de la Entidad con corte al 31 de diciembre de 2024. Esta situación obedece, en gran medida, a que la información suministrada por la SDPUGT presenta inconsistencias y limitaciones que afectan su fiabilidad, lo cual repercute directamente en la calidad de los datos utilizados por la Dirección Financiera para el registro contable.

Del comparativo entre el Reporte de Sancionados con firmeza SDPUGT y el Anexo 1 de Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre de 2024, se identifican diferencias significativas tanto en el número de registros como en los valores consolidados. El reporte de sancionados con firmeza registra 36.174 decisiones ejecutoriadas por un valor consolidado de \$553.880.303.682, mientras que el Anexo 1 de cuentas por cobrar solo incorpora 11.692 registros por valor de \$240.273.158.516.

Esta diferencia evidencia una inconsistencia en los valores reportados entre las fuentes de información, lo cual afecta la confiabilidad, integridad y razonabilidad de los saldos por concepto de multas y sanciones al 31 de diciembre de 2024.

NOTA: Se precisa señalar que dichos valores corresponden a información preliminar y requieren verificación y conciliación, toda vez que constituyen montos presuntos, sujetos a depuración y ajuste

una vez se realice la validación con los soportes documentales y se concluya la revisión de la integridad del registro contable.

Impacto en los Estados Financieros: La falta de reconocimiento contable de los derechos de cobro por concepto de multas y sanciones contraviene el Marco Normativo para Entidades de Gobierno, el cual exige que los hechos económicos se reconozcan en el momento en que suceden (principio de devengo), con independencia del flujo de efectivo.

Los estados financieros pueden no representar fielmente la realidad económica y financiera de la entidad. La omisión de activos (Cuentas por Cobrar) impacta la integridad de la información financiera, afectando el cumplimiento de las características de relevancia, utilidad y presentación fiel, definidas en el marco conceptual del nuevo marco normativo contable.

Observación 3. In corrección Material por Subestimación de Cuentas por Cobrar por concepto de Multas y Sanciones. Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Possibles causas identificadas por la OCI	Possibles Riesgos (Efectos o impactos)
3	<p>Del comparativo realizado entre el Reporte de Sancionados con firmeza emitido por la SDPUGT y el Anexo 1 de Cuentas por cobrar, se identificaron diferencias relevantes tanto en el número de registros como en los valores consolidados:</p> <p>Reporte de sancionados con firmeza (SDPUGT): 36.174 registros por \$553.880.303.682.</p> <p>Anexo 1 de Cuentas por Cobrar: 11.692 registros por \$240.273.158.516.</p>	<p>Manual de Políticas Contables (Código GF-M-001 V.08):</p> <ul style="list-style-type: none"> Numeral 5.1.3.2: Establece que las cuentas por cobrar por multas y sanciones deben reconocerse "por el valor liquidado en el acto administrativo cuando surja el derecho de cobro" y que "La entidad deberá registrar en su contabilidad el hecho económico en el momento en que ocurre". Numeral 5.1.3.1.3: Indica que las multas impuestas en virtud del artículo 81 de la Ley 142 de 1994 deben reconocerse cuando surja el derecho de cobro y el acto quede en firme <p>Marco Normativo para Entidades de Gobierno (Resolución 533 de 2015): Exige que la información financiera cumpla con las características de relevancia y representación fiel, reflejando la realidad económica de la entidad</p>	<p>La situación obedece principalmente a inconsistencias y limitaciones en la información suministrada por la SDPUGT, la cual presenta fallas de fiabilidad que repercuten directamente en la calidad de los datos utilizados por la Dirección Financiera para el reconocimiento contable.</p> <p>Falta de articulación entre los aplicativos de control (sancionados, Y cuentas por cobrar), lo que impide la trazabilidad y conciliación efectiva de la información.</p> <p>Deficiencias en los mecanismos de comunicación y conciliación entre las áreas generadoras de la información (SDPUGT y Oficina Jurídica) y la Dirección Financiera.</p>	<p>Posibilidad de afectación económica y reputacional por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre sobre la realidad económica: Los Estados Financieros no reflejan razonablemente la situación de la cartera de la entidad, presentando una sobreestimación o subestimación en las cuentas de cobro por multas. Riesgo de pérdida de recursos: La falta de coincidencia entre los reportes administrativos y financieros dificulta la gestión de cobro persuasivo y coactivo, incrementando el riesgo de prescripción de la acción de cobro, lo cual podría derivar en un daño patrimonial al Estado, tal como se ha advertido en casos de multas con antigüedad superior a 5 años. Riesgo de inexactitud en la toma de decisiones basada en información financiera incompleta o no razonable.

La entidad debe adelantar de manera urgente las gestiones administrativas para depurar las cifras, conciliar la información entre la SDPUGT y el Grupo de Cuentas por Cobrar, y asegurar que los registros contables correspondan a derechos ciertos y exigibles, conforme a lo ordenado por la Contaduría General de la Nación.

2.2.5. Comité técnico de sostenibilidad del sistema contable.

Como parte de las actividades de auditoría, se realizó la verificación de la documentación soporte relacionada con el proceso de depuración contable evaluado en las sesiones 1, 2, y, 3 y 4 del Comité de Sostenibilidad Contable correspondientes a la vigencia 2025. La revisión incluyó la matriz general de depuración, fichas de actuaciones administrativas, actas de comité y resoluciones emitidas por el representante legal.

Se evidenció que la documentación soporte asociada a las sesiones 1 y 2 se encuentra: Completa, organizada y formalizada conforme a los requisitos establecidos, consistente con la información presentada al comité, evidenciando coherencia técnica y adecuada trazabilidad del proceso contable.

No obstante, se identificaron debilidades en la documentación asociada a las sesiones posteriores, al no contar con la resolución firmada del tercer comité, ni con el acta y resolución debidamente suscritas del cuarto comité, también realizados durante 2025. Esta situación afecta la trazabilidad integral, la debida formalización normativa de las decisiones adoptadas y podría retrasar los registros contables correspondientes, al depender de la firmeza del acto administrativo.

Los lineamientos operativos definidos por los manuales vigentes se encuentran implementados; sin embargo, existen ajustes pendientes de registrar en el aplicativo SIIF Nación, asociados a las decisiones adoptadas por el Comité y validadas por la Dirección Financiera resultado del acto administrativo 20251000409375 del 25/08/2025 correspondiente al segundo comité de sostenibilidad contable 2025, según “Resumen aplicación resolución 20251000409375 del 25082025”, allí se encuentra el detalle de los comprobantes de los registros aplicados, se recomienda revisar que la totalidad de registros contables se realice de acuerdo con el análisis e identificación realizada por la Dirección Financiera.

Tabla 2. Valores que no se afectaron contablemente

CONCEPTO	OBLIGACIÓN	VALOR	CONCEPTO
Multas Superintendencia	20168200212795	\$ 13.789.080,00	Obligación depurada directamente en el aplicativo de sancionados a cargo de la Delegada de Protección al Usuario, correspondiente al tercero 802007670 ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
Intereses Moratorios	20230000039046	\$ 221.030,00	tercero 900301723 ADMINISTRACIÓN PUBLICA COOPERATIVA DEL MUNICIPIO DE ENCINO, SANTANDER.
Intereses Moratorios	20240000049856	\$ 110.000,00	La Obligación 20240000049856, CARBOENERGY SAS ESP vigencia 2024, nit 900.566.099 el valor de los intereses equivale a \$12.204, dicho valor quedó depurado en el comprobante 592, por lo tanto, el valor de 110.000 no corresponde a un saldo de depuración.
TOTAL		\$ 14.120.110,00	

Fuente: Dirección Financiera – Resumen aplicación Resol 20251000409375 del 25/08/2025

No se evidencia que en la revisión de los registros correspondientes a la aplicación de la resolución 20251000409375 del 25/08/2025, resultado del segundo comité de sostenibilidad contable 2025 realizado por la Dirección Financiera,

Una vez verificada la información no se observa la totalidad del registro contable en el aplicativo SIIF Nación II, dado que se encuentra pendiente por registrar la Multa correspondientes a obligación 20168200212795 un valor total de \$14.120.110 detallados así: por valor de \$13.789.080 Obligación que debe ser depurada directamente en el aplicativo de sancionados, por la Delegada de Protección al Usuario, dado que no se encuentra registrada en el aplicativo cuentas por cobrar, la multa corresponde al tercero 802007670 Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P., intereses moratorios obligación 20230000039046 por valor de \$221.030 e intereses moratorios obligación 20240000049856 por valor de \$110.000, aunado que se evidencia la siguiente situación:

La sanción se impuso en la vigencia 2016 mediante resolución 20168200212795; posteriormente el recurso que desata la actuación es de la vigencia 2017; resolución 20178000014135. Sin embargo, en el aplicativo sancionado la mencionada sanción se relaciona en la vigencia 2018 con una resolución de la vigencia 2024: 20240000050345.

Observación 4. Valores depurados que no se afectaron contablemente - Resolución 20251000409375 del 25/08/2025 – Responsable Superintendencia Delegada para la Protección al Usuarios y Gestión en Territorio.

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Possibles causas identificadas por la OCI	Possibles Riesgos (Efectos o impactos)
4	El registro contable del proceso de depuración aprobado en el segundo Comité Técnico de Sostenibilidad Contable de 2025 no se ha completado en su totalidad en el aplicativo SIIF Nación. La Resolución No. SSPD - 20251000409375 del 25/08/2025 ordenó la depuración de doscientas	Régimen de Contabilidad Pública (RCP) – Marco Normativo para Entidades de Gobierno (Resolución 533 de 2015 y modificaciones): La información contable debe ser preparada y presentada en cumplimiento de este marco.	Debilidad en el control y seguimiento del registro contable en SIIF Nación, acorde con las decisiones reflejadas en la resolución del Comité de Sostenibilidad Contable.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por: -La demora en la ejecución de las bajas contables en el sistema SIIF Nación genera una sobreestimación en las cuentas por cobrar de la entidad. -Afectación de la razonabilidad de la

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	<p>veintidós (222) partidas contables, las cuales suman un valor total de \$312.840.692,61 (capital e intereses)</p> <p>No se evidencia el registro contable en SIIF Nación por un valor de \$14.120.110, correspondiente a las bajas en cuentas que debieron ejecutarse tras la expedición del acto administrativo.</p> <p>de \$312.840.692,61 (capital e intereses).</p>	Procedimiento de Depuración Contable (Resolución 193 de 2016): Las entidades cuya información financiera no refleje su realidad económica deben adelantar las gestiones para depurar las cifras. La SSPD debe efectuar el registro de las partidas depuradas en el sistema SIIF Nación II, utilizando un ajuste manual		información presentada en los estados financieros,

3. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Es así que este componente se aborda desde dos perspectivas, la de los riesgos establecidos y gestionados en los mapas de riesgos de los procesos de Protección al Usuario y Gestión Financiera, y de los riesgos avizorados por la OCI y que no se encuentran gestionados.

3.1. Riesgos en mapa de riesgos

Revisado el mapa de riesgos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), se observaron, para la vigencia 2024, relacionados con Silencio Administrativo Positivo y Gestión de Cobro, los siguientes riesgos por proceso:

- **Proceso de Protección al Usuario**

TIPO DE RIESGO	ACTIVIDAD CRÍTICA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Gestión	Gestionar o responder las solicitudes presentadas por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control al vulnerar los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios al expedir actos administrativos fuera del término legal establecido	ACPM para tratamiento del riesgo: <ul style="list-style-type: none"> • AP-FCS-004: cerrada como Eficaz por la OCI el 02/09/2024. • AC-PU-023: fecha inicio: 09/04/2024; fecha finalización: 31/07/2025. Tiene asociadas las actividades: (i) ACT-2018-6549, (ii) ACT-2018-6560, (iii) ACT-2018-6559, (iv) ACT-2018-6558, (v) ACT-2018-6557, (vi) ACT-2018-6556, (vii) ACT-2018-6556, (viii) ACT-2018-6555, (ix) ACT-2018-6554, (x) ACT-2018-6553, (xi) ACT-2018-6552, (xii) ACT-2018-6551, (xiii) ACT-2018-6550; las cuales se encuentran ejecutadas al 100%
Gestión	Tramitar las solicitudes presentadas por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo definido en el procedimiento Gestión de Trámites PU P 001	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, debido a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos ante Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, fuera del marco jurídico aplicable y los requisitos procedimentales.	ACPM para tratamiento del riesgo: <ul style="list-style-type: none"> • AP-FCS-004: cerrada como Eficaz por la OCI el 02/09/2024. • AC-PU-023: fecha inicio: 09/04/2024; fecha finalización: 31/07/2025. Tiene asociadas las actividades: (i) ACT-2018-6549, (ii) ACT-2018-6560, (iii) ACT-2018-6559, (iv) ACT-2018-6558, (v) ACT-2018-6557, (vi) ACT-2018-6556, (vii) ACT-2018-6556, (viii) ACT-2018-6555, (ix) ACT-2018-6554, (x) ACT-2018-6553, (xi) ACT-2018-6552, (xii) ACT-2018-6551, (xiii) ACT-2018-6550; las cuales se encuentran ejecutadas al 100%
Corrupción	Gestionar o responder las solicitudes presentadas por afectación en la prestación de servicios públicos	Posibilidad de ejercer un abuso de poder para que las decisiones de recursos de apelación, recursos de queja, reconocimientos de efectos Silencio	ACPM para tratamiento del riesgo: <p>AP-FCS-004: cerrada como Eficaz por la OCI el 02/09/2024.</p>

TIPO DE RIESGO	ACTIVIDAD CRÍTICA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES OCI
	domiciliarios, de acuerdo con lo definido en los procedimientos: -PU-P-001Gestión de trámites internos. - PU-P-002Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo. -PU-P-003Procedimiento reconocimiento efectos SAP.	Administrativo Positivo (SAP) o proceso sancionatorio o la pérdida deliberada de facultad sancionatoria, procedibilidad o ejecutoriedad de actos administrativos favorezcan a un tercero.	

• Proceso Gestión Financiera:

TIPO DE RIESGO	ACTIVIDAD CRÍTICA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES OCI
Corrupción-Soborno	Revisar y asignar el título ejecutivo	Possible afectación económica por pérdida de recursos por el pago de obligaciones dinerarias a favor de la entidad y de Fondo Empresarial.	ACPM para tratamiento del riesgo: AP-GF-033, la cual fue calificada como eficaz por la OCI el 14/03/2025.
Gestión- Financiero	Gestionar las actividades de cobro que correspondan, en el cumplimiento de la facultad legal otorgada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de recaudar las obligaciones creadas a su favor, mediante el agotamiento del Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo.	Posibilidad de la prescripción del derecho de ejercer la acción del cobro por falta de Gestión oportuna.	Corresponde a un riego de riesgo inherente y residual en zona baja, por lo que su tratamiento del riesgo es aceptar el riesgo. Como control se tiene establecido: <i>“Seguimiento a la gestión trimestral de los expedientes que se encuentran en instancia de cobro por medio de un reporte analizado general de Gestión de cobro con apoyo de un Reporte del Gestor Documental.”</i> , respecto del cual se cuenta con el seguimiento realizado para la vigencia 2024, por la primera y segunda líneas de defensa. Sin embargo, no se puede acceder en SIGME a los documentos que dan cuenta de la ejecución del control establecido.
Corrupción-Soborno	Ordenar la terminación del proceso de cobro	Possible afectación económica por falta de gestión en obligaciones que no reflejan la realidad del proceso de cobro, al ser clasificadas como terminadas.	ACPM para tratamiento del riesgo: AP-GF-033, la cual fue calificada como eficaz por la OCI el 14/03/2025.

Los riesgos antes descritos cuentan con controles de tipo manual, consignados en el Procedimiento de Gestión de Cobro (Código GF-P-006).

Revisado dicho procedimiento, se evidencian los siguientes puntos de control: (i) Verificar el resultado de la gestión persuasiva; (ii) Verificar el cumplimiento del acuerdo de pago; (iii) Librar mandamiento de pago, y (iv) Ordenar la terminación del proceso de cobro.

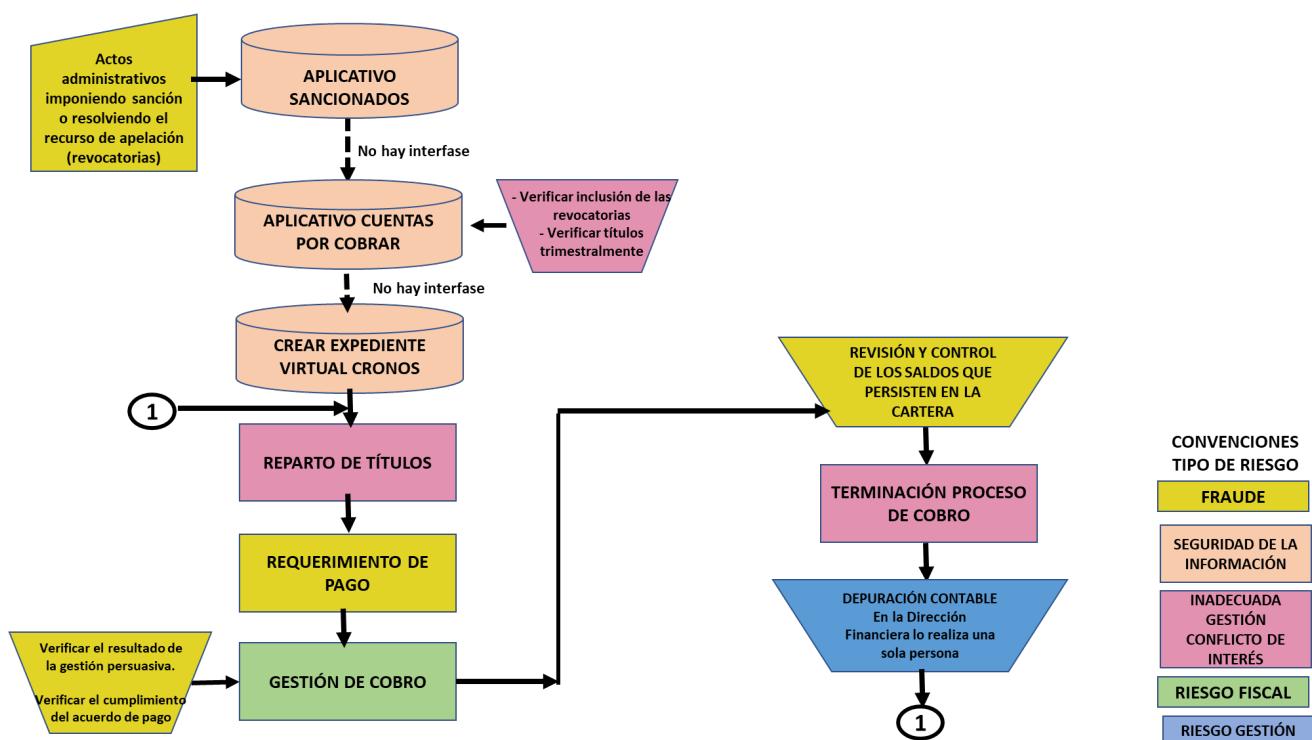
Por otra parte, las actividades clave del procedimiento de Gestión de Cobro, con Posibles Hechos de Soborno (Incertidumbre), identificadas en formato de identificación de riesgos de soborno se tienen: (i) Recibir título ejecutivo; (ii) Revisar y asignar el título ejecutivo, (iii) Librar mandamiento de pago, (iv) Decretar medidas cautelares de embargo, (v) Apropiar los títulos de depósito judicial, y (vi) Ordenar la terminación del proceso de cobro.

Adicionalmente, como posibles hechos de soborno identificados se tienen identificados los siguientes: (i) El profesional del Grupo de Cobro solicita a un tercero una dádiva, (ii) Un tercero ofrece una dádiva al profesional del Grupo de Cobro, y (iii) El profesional del grupo de Cobro recibe de un tercero una dádiva.

3.2. Riesgos identificados por la OCI

La OCI, tomando como base las mesas de trabajo realizadas, desarrolló un diagrama de flujo de las actividades que se ejecutan e identificó algunos puntos de riesgo que se encuentran sin gestionar, el cual se presenta a continuación:

Ilustración 4 Diagrama de flujo actividades Procedimiento Gestión de Cobro.



Fuente: construcción por la OCI

Como se puede observar, tomando como referente lo establecido en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7, proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se identificaron puntos de riesgo de: (i) fraude, (ii) Seguridad de la información, (iii) inadecuada gestión de conflicto de interés, (iv) riesgo fiscal, y (v) riesgo de gestión. A continuación, se describen brevemente cada tipología:

Fraude: consiste en una amenaza para la integridad pública. El Fraude corresponde a errores, omisiones, informes inexactos o descripciones incorrectas realizados con culpa o dolo para beneficio personal o de terceros. Este puede ser interno, en cuyo caso el fraude involucra a colaboradores, o externo, cuando se realizó por terceros, externos y la organización es la víctima.

Seguridad de la información: corresponden a los riesgos asociados a la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de los activos de información que permiten cumplir con la misión y alcanzar la Visión en las diferentes entidades. La gestión de estos riesgos permite incrementar la confianza de las múltiples partes interesadas en el uso del entorno digital y del aseguramiento de los activos de información.

Inadecuada gestión de conflicto de interés: es una amenaza para la integridad pública, surge cuando, cuando el servidor público debe decidir sobre un asunto en el que tiene interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tiene su cónyuge, compañero o compañera permanente, o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Es decir, cuando el interés general, propio de la función pública, entra en conflicto con un interés particular y directo del servidor público. Si bien la sola existencia del conflicto de intereses no implica una conducta reprochable, sí existen una serie de comportamientos definidos por códigos de conducta sobre la declaración y gestión del conflicto de intereses. La legislación nacional estima que quien tenga un interés particular en un asunto público está impedido para tomar la decisión.

Riesgo fiscal: está representado en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida o deterioro de los bienes, de los recursos públicos o de los intereses patrimoniales del Estado. Para el caso particular de la Gestión de cobro, el punto de riesgo, de acuerdo con el Catálogo Indicativo de Puntos de Riesgo, se encuentra en la gestión de cobro, toda vez que se puede dar la pérdida de recursos por el vencimiento de plazos para la labor de cobro directo (persuasivo o coactivo) o judicial.

Riesgo de gestión: aquellos eventos que podrían afectar de forma previsible el logro de los objetivos de proceso, considerados y descritos con los atributos SMART (Específico, Medible, Alcanzable, Realista, en Tiempo).

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno **recomienda** a la OAPII en conjunto con la Dirección Financiera, la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones gestionar los riesgos asociados a la Gestión de Cobro de la SSPD de conformidad con lo establecido en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7, proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) opera a través de 7 dimensiones, entre las cuales se encuentra la información y comunicación, definida como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

Es necesario anotar que uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor.

Por otra parte, en términos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el componente de Información y Comunicación tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos.

Así las cosas, se entiende que el flujo adecuado de información facilita la ejecución de las operaciones, así como la adecuada interacción de los procesos a través de todo el ciclo de gestión.

Si bien el alcance de la presente auditoría se circunscribe al Proceso Protección al Usuario (Procedimiento Sancionatorio en SAP) y al Proceso Gestión Financiera (Procedimiento de Gestión de cobro), en el presente aparte se incluye el Proceso Medidas para el Control, dado que este proceso tiene como una de sus salidas los Actos administrativos imponiendo sanción o resolviendo el recurso de apelación.

En razón a lo anterior, en el presente informe, el componente de Información y Comunicación se aborda desde el flujo de información desde el punto de vista de gestión por procesos.

En la ilustración 2 se muestra la interacción de los procesos de Protección al Usuario y Medidas para el Control con el Proceso de Gestión Financiera (Procedimiento Gestión de Cobro), con base en lo establecido en las caracterizaciones de los mencionados procesos cargadas en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME). Ilustración 2 Interacción actual de los procesos en el mapa de procesos

Fuente: construcción por la OCI con base en las caracterizaciones de proceso en SIGME

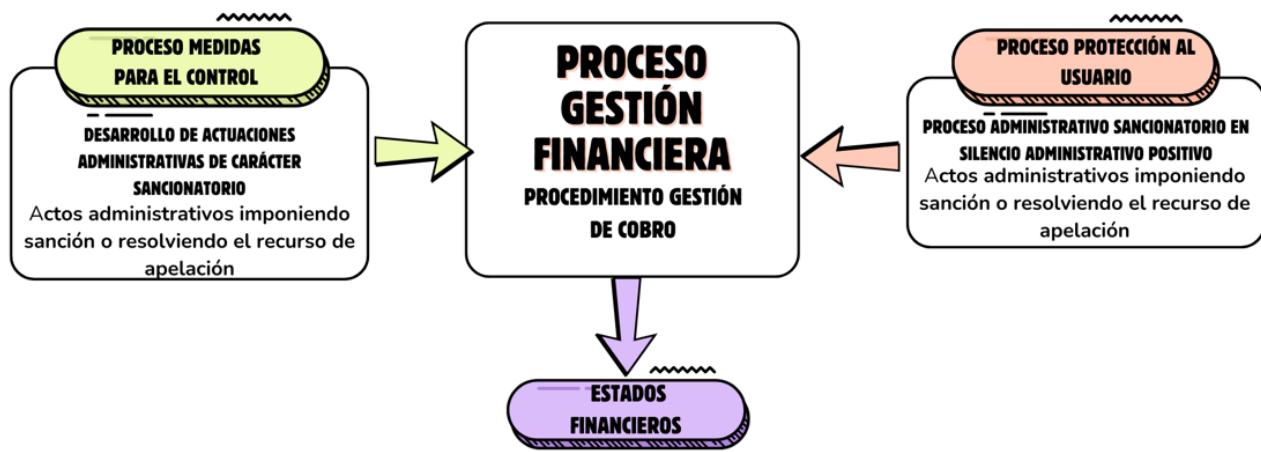


De otra parte, y como resultado del presente ejercicio, el equipo auditor de la OCI, observó que los procesos de Protección al Usuario y Medidas para el Control tienen como salidas Actos Administrativos que imponen sanciones o resuelven recursos de reposición, y que alimentan el Proceso de Gestión Financiera (Procedimiento Gestión de Cobro), como se muestra en la ilustración 3.

En el mismo sentido y teniendo en cuenta que la interacción actual de los procesos de Protección al Usuario (Procedimiento Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo) y Medidas para el Control (Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio) con el Proceso de Financiera (Procedimiento Gestión de Cobro) no refleja la realidad del flujo de información entre los procesos, la Oficina de Control le **recomienda** a la OAPII, en su calidad de líder de los sistemas de gestión, actualizar el flujo de información y comunicación entre los mencionados procesos y establecer los puntos de control pertinente, a fin de ayudar al cumplimiento de la planeación, ejecución y control financiero de la SSPD y evitar la materialización de riesgos de tipo fiscal. Esto, en el entendido que, el inadecuado

flujo de información podría ser una de las causas que generaron el Hallazgo No. 01. Gestión de Cobro, Cartera de Cuentas por Cobrar Multas y Sanciones establecido por la Contraloría General de la República, en su auditoría a la vigencia 2024, como de tipo Administrativo con presunta incidencia Disciplinaria y Fiscal.

Ilustración 3 Flujo de información real entre los procesos



Fuente: construcción por la OCI

5. CONCLUSIONES

- Se evidencia problemas reiterados como notificaciones indebidas; recursos sin resolver dentro del término legal; inconsistencias en los valores registrados y ausencia de constancias de firmeza. Estas fallas comprometen la legalidad del proceso sancionatorio y la validez de los títulos ejecutivos, afectando la capacidad de cobro de la entidad.
- Los sistemas Cronos, Sancionados y Cuentas por Cobrar operan de manera desarticulada, lo cual causa fallas en la transmisión de información, duplicidades, errores en los registros y pérdida de eficiencia operativa.
- Se identificó una diferencia sustancial entre las multas registradas en el aplicativo Sancionados y las contabilizadas en los estados financieros, generando una subestimación de las cuentas que vulnera el principio de presentación fiel del Régimen de Contabilidad Pública
- La interacción actual de los procesos de Protección al Usuario (Procedimiento Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo) y Medidas para el Control (Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio) con el Proceso de Financiera (Procedimiento Gestión de Cobro) no refleja la realidad del flujo de información entre los procesos.
- La interacción actual de los procesos de Protección al Usuario (Procedimiento Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo) y Medidas para el Control (Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio) con el Proceso de Financiera (Procedimiento Gestión de Cobro) no refleja la realidad del fujo de información entre los procesos.

6. RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

- En razón a que existen dos procedimientos paralelos con actividades duplicadas, se recomienda establecer un único procedimiento institucional que integre a las tres delegadas, bajo un enfoque de gestión por procesos, garantizando coherencia jurídica y operativa.
 - La entidad debe priorizar un proyecto técnico que conecte Cronos, Sancionados y Cuentas por Cobrar mediante APIs, servicios web u otros mecanismos que permitan intercambio automático de información, eliminando digitación manual, errores y reprocesos.
 - Se recomienda conciliar y depurar la totalidad de sanciones en firme, garantizar su reconocimiento contable oportuno en SIIF Nación y ajustar los estados financieros para evitar riesgos fiscales, disciplinarios y patrimoniales derivados de la omisión o registro incorrecto de activos.
 - Implementar controles automáticos y periódicos de conciliación entre los sistemas auxiliares (sancionados y cuentas por cobrar), incluyendo reportes de diferencias, alertas y validaciones cruzadas.
 - Documentar formalmente los procedimientos de generación, revisión y validación de la información de multas y sanciones, definiendo responsables, tiempos, controles y soportes requeridos para garantizar la trazabilidad.
 - La carga operativa supera la capacidad instalada del grupo SAP y del equipo encargado del registro en el aplicativo Sancionados. Es indispensable ampliar el recurso humano, mejorar la capacitación funcional y establecer controles de doble verificación para garantizar la calidad del proceso.
 - Gestionar los riesgos asociados a la Gestión de Cobro de la SSPD de conformidad con lo establecido en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7, proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
 - Actualizar el flujo de información y comunicación entre los mencionados procesos y establecer los puntos de control pertinente, a fin de ayudar al cumplimiento de la planeación, ejecución y control financiero de la SSPD y evitar la materialización de riesgos de tipo fiscal.
- ✓ Frente al rezago la OCI recomienda plan choque de descongestión:
- ✓ Elaboración de una base de datos que contenga todo el proceso administrativo adelantado por la dependencia, a través de la cual se pueda verificar toda la trazabilidad, incluyendo los actos de comunicación y notificación, finalizando con la expedición del acto de firmeza.
 - ✓ Crear un grupo de trabajo interdisciplinario, que sea el encargado de verificar el estado de las actuaciones administrativas, el cual debe contener unas metas diarias de verificación en los sistemas de gestión documental.
 - ✓ Definir de forma clara el estado de cada actuación administrativa, estableciendo, prescripciones, caducidades y definiendo tiempo límite para su caducidad.

- ✓ Designar una persona o un grupo de personas que sean las encargadas de proyectar las firmezas de los actos administrativos, dicho análisis debe encaminarse en verificar si el acto administrativo final (RESOLUCIÓN) se resolvió de manera correcta, asimismo, es necesario determinar si todos los actos de notificación cuentan con sus respectivas constancias de entrega, esto con el fin de realizar correcciones administrativas si a ello hubiere lugar.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoria que afectan la debida gestión del proceso.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Juan José Pedraza Vargas	Jefe Oficina Control Interno	