



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
20261400098573**

Bogotá D.C., 29/05/2026 10:54:46

PARA Doctor FELIPE DURÁN CARRÓN
 Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

 Doctor IVÁN DARÍO ROMERO VEGA
 Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

 Doctora ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA
 Directora Territorial Suroriental

 Doctora DEIZITH YADIRA DÍAZ BOHÓRQUEZ
 Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

 Doctora MARÍA NATHALYA DELGADO MUÑOZ
 Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

 Doctor DAVID JULIÁN GONZÁLEZ REY
 Director Financiero

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Integral Dirección Territorial Suroriental

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, OCI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría vigencia 2026 y con el fin de realizar la evaluación independiente del desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, realizó la Auditoría de Gestión Integral a la Dirección Territorial Suroriental, DTSOR.

El resultado de la evaluación se evidencia en el presente informe de auditoría, el cual se remite para su conocimiento con el objetivo de fortalecer la gestión institucional y el proceso de toma de decisiones en la entidad con la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron cinco (5) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el

20261400098573

Procedimiento MI-P-001 del Sistema Integrado de Gestión y Mejora, SIGME, por parte de las unidades auditadas y la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, OAPII.

La OCI continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos o unidades auditables de la entidad, en aras de consolidar una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS

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

Anexo. Informe ejecutivo auditoría

Proyectaron: Germán Darío Guerrero – Profesional especializado OCI
Linda Magaly Bocanegra- Profesional especializado OCI
César Miguel Tobo – Contratista OCI
Andrés Mauricio Cruz- Contratista OCI

Revisó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe OCI
Aprobó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe OCI

1. DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Dirección Territorial Suroriente
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Directora Territorial Suroriente
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar con enfoque basado en riesgos, la gestión misional y de los procesos de apoyo adelantada por la Dirección Territorial Suroriente de la Superintendencia entre 2025 y marzo de 2026.
Objetivos Específicos de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar mediante una muestra representativa de las peticiones, REQ, RAP y REV la gestión de trámites adelantada en el periodo analizado frente a los requisitos de orden normativo y procedimental. 2. Revisar la correcta aplicación de los preceptos normativos e institucionales de los mecanismos e instancias de participación ciudadana y control social. 3. Determinar el adecuado ejercicio de la supervisión de los contratos de la dirección territorial, de conformidad con la normatividad vigente y manual de supervisión SIGME. 4. Verificar el trámite realizado a las solicitudes de comisiones de servicios y desplazamientos de la territorial y la adecuada legalización de los viáticos y gastos correspondientes. 5. Establecer la adecuada gestión de los controles de acceso a las plataformas institucionales y aplicativos externos y estado de activos de tecnología 6. Revisar la gestión financiera de la dirección territorial con respecto a aspectos tributarios, presupuesto, tesorería, manual y procedimientos contables SIGME. 7. Verificar la gestión adelantada por la territorial mediante la revisión aleatoria de los planes de acción, de la documentación SIGME de riesgos e indicadores.
Alcance de la Auditoría:	El alcance la auditoría abarca la gestión adelantada por la dirección territorial en la vigencia 2025 hasta marzo de 2026 y las evidencias correspondientes soportadas en las plataformas institucionales y propias de la gestión pública.
Tipo de Auditoría:	Mixta (Remota, presencial)
Tipo de Informe:	Final

Auditor Líder	Equipo Auditor
Germán Darío Guerrero Gelpud	Linda Magaly Bocanegra Tovar César Miguel Tobo Tobos Andrés Mauricio Cruz Vargas

Reunión de Apertura					Reunión de Cierre						
Día	20	Mes	04	Año	2026	Día	28	Mes	05	Año	2026

2. METODOLOGÍA

Mediante la utilización de múltiples herramientas de auditoría, la OCI adelantó el ejercicio efectuado en la Dirección Territorial Suroriente, DTSOR, entre las cuales estuvieron: entrevistas, mesas de trabajo con los responsables de los procesos y procedimientos auditados, la observación, así como la verificación aleatoria documental de expedientes contractuales, de trámites, de eventos y demás aspectos auditados. Así mismo, se realizó contraste entre la información aportada por el área con la contenida en los sistemas institucionales de información y EV-F-002 V.3

plataformas externas y comunicaciones internas, para así evidenciar su adecuada trazabilidad y consistencia de conformidad con los objetivos de esta auditoría.

Este ejercicio se ha realizado basado en un enfoque metodológico alineado con los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, a saber: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Monitoreo.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 Generalidades

La DTSOR de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, hace parte de las siete direcciones territoriales mediante las cuales se desconcentran diversas funciones de la entidad y se encuentra ubicada en la ciudad de Neiva, Huila, ubicada en la Calle 11 N° 5-62 Piso 3 Edificio Plaza 11.

Esta dirección territorial es la encargada de atender los departamentos de Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas. Fue inaugurada el 11 de mayo de 2022, en atención a lo dispuesto en el Decreto 1369 de 2020¹. De las siete territoriales de la entidad es la que representa una mayor cobertura en superficie, pues en tan sólo 11 departamentos, abarca el 59,3% del territorio nacional.

3.2 Ambiente de control

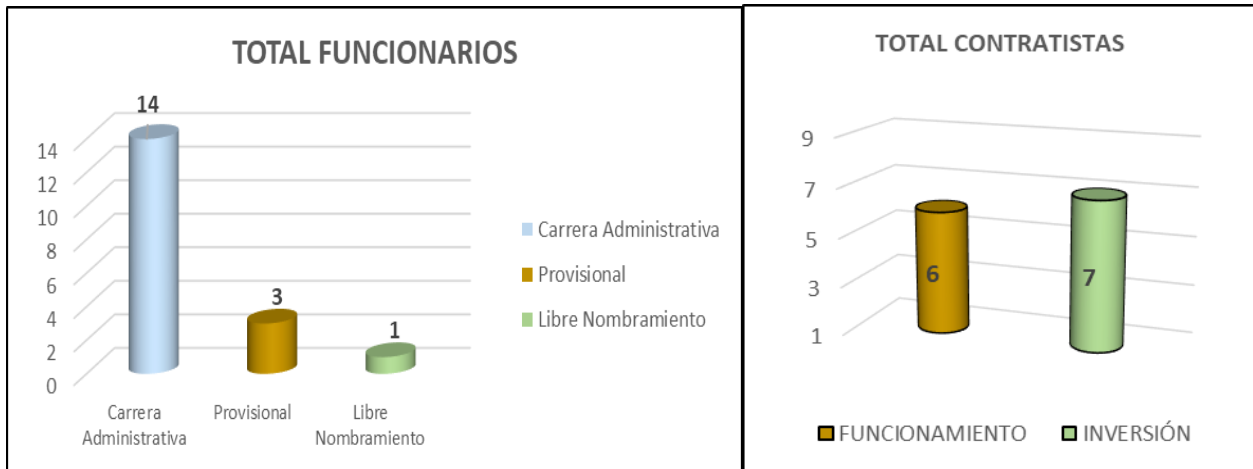
Este componente se encarga de establecer las condiciones mínimas bajo las cuales la entidad puede implementar el control interno en consideración a los lineamientos institucionales y de la alta dirección.

No obstante que estos aspectos no han sido del directo resorte de las direcciones territoriales, se evidenció que la entidad cumple en términos generales con este componente mediante la adopción e implementación de Códigos (Ética e integridad y Buen Gobierno), Planes y Programas (Plan Estratégico, Programa Transparencia y Ética Pública, Planes de Adquisiciones, Talento Humano, Bienestar, Plan de acción institucional, entre otros) y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como instancia máxima en asuntos relacionados el control interno.

Teniendo en cuenta que el factor humano es esencial para el funcionamiento adecuado del sistema de control interno en la entidad, para el caso de la DTSOR, a corte de esta auditoría, la estructura y personal se aprecian en la gráfica No. 1.

Gráfica No. 1. Planta de personal y contratistas DTSOR

¹ "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".
EV-F-002 V.3



Fuente: Construir propia a partir de información DTSOR 2026

La planta de personal a 2026 está conformada por 18 funcionarios, 78% de ellos con vinculación de carrera administrativa. A su vez, la DTSOR cuenta con 13 contratistas, 6 de ellos, por rubro de funcionamiento y 7 hacen parte de proyectos de inversión.

A nivel jerárquico, según el Decreto 1369 de 2020, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, SDPUGT, es la encargada de dirigir y coordinar las funciones de las direcciones territoriales. Tal como se mencionó en el informe de la auditoría realizada a la Dirección Territorial Noroccidente, DTNOC, radicado Cronos 20261400080523 del 30 de abril de 2026, se encontró limitación de gobernabilidad de la DTSOR frente a algunos asuntos de su competencia, por lo que sería pertinente analizar la desconcentración de funciones evidenciada en el entorno territorial.

3.3 Evaluación del riesgo

Aquí, el MECI se encarga de verificar la gestión y evaluación de vulnerabilidades que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos y misión institucionales. Este tópico se revisó de manera integral, en el informe de auditoría de la DTNOC, radicado Cronos 20261400080523. En consideración a que el mapa de riesgos es un tema transversal a las direcciones territoriales, cuyo liderazgo es ejercicio por la SDPUGT, es pertinente enfocar las acciones a que hay lugar desde la perspectiva de las observaciones y recomendaciones incluidas en el informe de auditoría mencionado.

3.4 Actividades de control

Dentro del análisis realizado por la OCI, las actividades de control corresponden a las acciones que, mediante la ejecución de las funciones, procesos, manuales y procedimientos, permiten que la entidad gestione sus objetivos y metas, como se explica en los siguientes subnumerales:

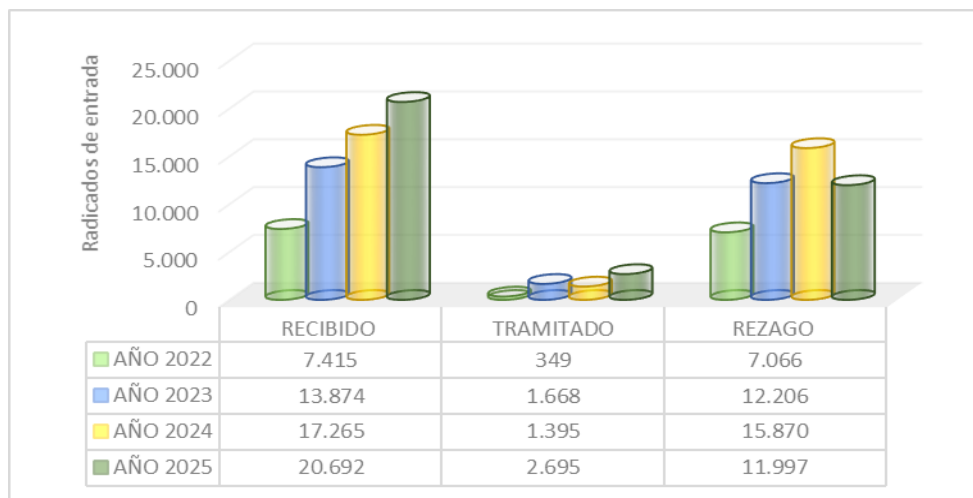
3.4.1 Gestión de trámites

La OCI tomó como punto de partida la información asociada al Procedimiento de gestión de trámites (PU-P-001) de SIGME, el cual tiene como objetivo especificar la forma en que se da respuesta a los derechos de petición (DP), recursos de apelación (RAP), recursos de queja (REQ), recursos de reposición (REP), silencios administrativos positivos (SAP), revocatorias, (REV), Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones en adelante (QRSF), denuncias y consultas éticas, presentadas por los usuarios/ciudadanos.

El referente normativo principal del presente ejercicio auditor es el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, art 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, asimismo, lo concerniente a los procedimientos y trámites generales contenido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - (CPACA) Ley 1437 de 2011, con sus modificaciones (Ley 2080 de 2021).

En atención a la gestión de trámites, es importante precisar que en el año 2022 la DTSOR recibió la distribución de las solicitudes inicialmente presentadas a la Dirección Territorial Centro y a la Dirección Territorial Suoccidente (relacionadas con el departamento del Putumayo), dependencias que anteriormente centralizaban la atención de once (11) departamentos radicados de los cuales en su mayoría comprenden solicitudes de RAP y REQ.

Gráfica 2. Gestión de trámites grupo de trabajo



Fuente: Información recibida en el desarrollo de la visita DTSOR abril- 2026

Con respecto a la verificación de la gestión de trámites es oportuno señalar que del rezago total hasta la vigencia 2025 en la DTSOR ascendió a la suma de 36.857 radicados de los cuales han sido gestionados 28.049, lo cual comprende el 76.10% del total. Expuesto lo anterior, para dicha vigencia se consolidó un rezago total de 8.838 radicados.

En la vigencia 2026, el grupo de atención de trámites de la DTSOR lo conforman 12 funcionarios con los roles de proyectista; así mismo, se cuenta con el apoyo a la gestión en trámites de 9 contratistas con los perfiles de proyectista y revisor.

En el desarrollo del ejercicio de auditoría se procedió a realizar la solicitud de información referente a los tramites recibidos y tramitados por el PAS, evidenciando que en la ventanilla de atención al ciudadano existe constante permanencia de un funcionario que atiende realiza la gestión y recepción de los DP presentados de manera verbal de conformidad al procedimiento (PU-P-007), encontrando conocimiento en la disposición normativa y debida orientación al usuario.

3.4.2 Fortalecimiento del Control social

3.4.2.1 Actividades de control social y participación ciudadana.

La Estrategia de Participación Ciudadana 2025 estableció dentro las actividades principales a desarrollar en la vigencia, las siguientes: Superservicios acompaña a los entes territoriales, Jornadas pedagógicas de control social y Mesas de trabajo para el control social. El inicio inoportuno de la contratación de la vigencia en la entidad impactó la ejecución de la estrategia, por lo que la DTSOR enfocó su esfuerzo en adelantar la ejecución de actividades en el último cuatrimestre de 2025, así:

Tabla 1. Eventos de Participación Ciudadana DTSOR 2025

DEPARTAMENTO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN FCS-F-001		SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN FCS-F-011	SEGUIMIENTO COMPROMISOS FCS-F-012	COMPROMISOS SIN GESTIONAR
	EVENTOS PROGRAMADOS	EVENTOS APROBADOS			
Amazonas	6	6	6	11	7
Caquetá	12	12	11	19	0
Casanare	2	2	2	0	0
Huila	44	44	42	108	16
Meta	19	18	10	13	0
Tolima	47	47	42	76	5
Vichada	4	4	0	0	0
TOTALES	134	133	113	227	28

Fuente: Elaboración OCI según información suministrada por la DTSOR a 31 de diciembre de 2025

De acuerdo con la tabla 1., en relación con las actividades de participación ciudadana de la DTSOR, se observó que en el año 2025 según el formato FCS-F-001, fueron programados 134 eventos, de los cuales la SDPUGT aprobó 133. A su vez, la territorial mediante el formato FCS-F-011, realizó el seguimiento correspondiente a sólo 113 de ellos, habida cuenta que se evidenció que 21 fueron cancelados. En los eventos señalados se suscribieron 227 compromisos con los prestadores, que fueron objeto de seguimiento por medio del formato FCS-F-012, encontrando que a la fecha de esta auditoría, 131 compromisos estaban cerrados con el argumento de la gestión correspondiente adelantada y 68 compromisos se encuentran en estado abierto, haciendo la salvedad que se observaron evidencias de cumplimiento parcial de los mismos. No obstante, en el formato 012, se encontraron 28 compromisos, en los que no se diligenció información alguna sobre su estado y no poseen evidencia de del cumplimiento del compromiso, por lo que se genera la siguiente observación:

Observación No. 1. Compromisos de Actividades de Participación sin Seguimiento

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
1	La DTSOR no registró en 2025, el seguimiento en el Formato FCS-F-012 a todos los compromisos acordados con los prestadores, como se observó en las actividades	Estrategia de Participación Ciudadana 2025, numeral 9.3. Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana FCS-P-001.	• Ausencia de mecanismos de control a nivel interno. • Falta de implementación efectiva de un ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), que	• Posibilidad de afectación reputacional por no generar impacto en la prestación del servicio con el desarrollo de las mesas con prestadores.

correspondientes a los siguientes expedientes: 2025870190104431E 2025870190104432E 2025870190103978E 2025870190104093E 2025870190104094E 2025870190104104E 2025870190104133E 2025870190104139E 2025870190104629E		garantice el cierre de compromisos.	
---	--	-------------------------------------	--

La OCI recuerda que se tenga en cuenta lo manifestado a nivel de recomendaciones por la OCI en el informe de auditoría de DTNOC y que, igualmente se procure abarcar en las actividades de la vigencia el área de cobertura de la territorial, toda vez que no se observaron actividades en cinco de los departamentos de su jurisdicción.

En la mesa de trabajo del 28/05/2026, la DTSOR informa, que revisados los expedientes relacionados por la OCI en la observación, encuentran que sí se ha hecho seguimiento a los compromisos acordados; sin embargo, la OCI aclara que si bien se encontró seguimiento a muchos compromisos, hubo eventos en los que después de un tiempo prudencial siguen abiertos e incluso hubo eventos en los que se suscribieron compromisos sin seguimiento alguno en el formato 012 del SIGME, por lo que la observación se encuentra justificada.

Actividades participación y control social Mocoa 2026

Para la vigencia 2026 la OCI determinó evaluar la ejecución de las actividades de participación ciudadana y la articulación de la gestión institucional de la territorial con las demás áreas misionales. Es así, como de conformidad con la programación de eventos, la OCI asistió en calidad de observadora a la jornada pedagógica y a la mesa de trabajo realizada en la ciudad de Mocoa (Putumayo), evento celebrado en una institución educativa el 21 de abril de 2026, en el cual se observó una adecuada logística y planeación por parte de la territorial para el desarrollo exitoso de las dos actividades llevadas a cabo entre las 8 am y 1 pm.

En relación con la jornada pedagógica, si bien se encontró pertinente que se trataran temas relevantes en la relación empresa de servicios públicos-usuario-Superservicios, haciendo énfasis en los trámites de reclamación y sus diferentes instancias, la OCI considera oportuno tener en cuenta para la eventual optimización de estas jornadas, los siguientes aspectos: Incluir un mayor énfasis en la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, más teniendo en cuenta que en municipios como Mocoa carecen de esta figura; evitar la mención de siglas y términos eminentemente jurídicos que pueden no ser de conocimiento general de la audiencia (CPACA, SAP, etc.) y favorecer la inclusión de elementos más visuales en la presentación y menos normativos transcritos al pie de la letra, en atención a los lineamientos de lenguaje claro, procurando una fácil comprensión para los grupos de valor que asisten a estos eventos.

Con respecto a la mesa de trabajo conto con la asistencia de las empresas: Surgas, Aguas de Mocoa, Acueducto Barrios Unidos, Empresa de Energía del Putumayo, Emas Veolia y Acueducto comunitario Mocoa. La Directora Territorial lideró y moderó la intervención de los asistentes, dando la palabra a todos los usuarios para que manifestaran sus solicitudes y quejas sobre la prestación de los diferentes servicios. Posteriormente, se brindó la oportunidad de responder a los representantes de los prestadores a las problemáticas planteadas y se acordaron con los mismos entre otros, los siguientes compromisos: envío de informe detallado de reclamaciones 2025-2026, realización de capacitaciones a los usuarios, informe técnico de prestación del servicio de aseo, EV-F-002 V.3

informes específicos de atención a usuarios asistentes a la mesa, Informes de obras e inversiones en gas natural y energía e Informe de planta de tratamiento de aguas residuales.

Cabe destacar el conocimiento y experticia de la DTSOR en este tipo de eventos, asumiendo roles del proceso institucional de vigilancia e inspección, sobre el cual las territoriales también tienen responsabilidad, generando diversos compromisos pertinentes en relación con las problemáticas expuestas; sin embargo, la OCI reitera como se mencionó en el informe de auditoría de la DTNOC,

la recomendación de acordar y programar con las direcciones técnicas de la Superservicios, la asistencia presencial a las mesas de trabajo, para dilucidar aquellos aspectos técnicos que por la competencia y conocimiento de la territorial no puedan ser abarcados.

De la misma forma, se recomienda fortalecer los mecanismos de convocatoria a las mesas, toda vez que se escucharon quejas de algunos asistentes por el desconocimiento del evento y en tal sentido mejorar la asistencia, pues esta tuvo una acogida superior a 50 personas, la mayor parte de ellas estudiantes del establecimiento educativo e incluyendo nueve representantes de los prestadores; sin embargo, es rescatable que se realice la actividad en instituciones educativas (colegios, universidades, etc.) pues, con ello se involucra a la juventud en los tópicos de competencia de la entidad y de la administración pública. Así mismo, es necesario fortalecer la promoción de conformación de los CDCS, como se mencionó anteriormente.

3.4.2.2. Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control.

De conformidad con la información suministrada a la OCI y la prueba de auditoría realizada del 22 de abril de 2026, en desarrollo de la visita a la dependencia, se evidenció que la DTSOR no dispone de una base de datos actualizada de CDCS.

Al respecto, el literal c del artículo 18 del Decreto 1429 de 1995², establece que le corresponde a la Superintendencia: *“Llevar un sistema de información actualizado de los comités existentes y de su correspondiente vocal”*. Por su parte, el Decreto 1369 de 2020, incluye en su artículo 24, numeral 14, como función de las direcciones territoriales: *“Implementar el sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios”*.

Ahora bien, con respecto a la base de datos de vocales de control de la DTSOR, incluida en el formato SIGME FCS-F-009, se encontró que, del total de 53 vocales registrados, 35 permanecen activos, dos inactivos y 16 no se tiene información de su estado. Así mismo, no se dispone de la información del último contacto u observaciones sobre la actualización de la dirección territorial o de la SDPUGT, por lo que el formato se encontró parcialmente diligenciado. Lo anterior, sin la debida observación de lo dispuesto en la normatividad arriba mencionada.

Habida cuenta que la normatividad asignó a las direcciones territoriales las funciones antes indicadas relacionadas con el Sistema de Vigilancia y Control de los CDCS y que se identificaron falencias en tal sentido en la DTSOR, se formula la siguiente observación:

Observación No. 2 – Desactualización de Base de Datos de CDCS y Vocales

² “Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios”.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
2	No se evidenció que la DTSOR haya realizado en 2025 y 2026 una actualización permanente de la base de datos de los CDCS y vocales de control en los territorios a su cargo, como parte del sistema de vigilancia y control que permite apoyar la tarea de los CDCS, ni tenga implementado al respecto un sistema de vigilancia y control como apoyo a la labor que realizan los comités.	Decreto 1429 de 1995, artículo 18, literales b y c. Decreto 1369 de 2020, artículo 24, numeral 14.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de claridad frente la competencia y funciones de la dirección territorial. Ausencia de lineamientos de la SDPUGT frente a las competencias de control social en las territoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de afectación reputacional por no realizar el apoyo permanente al ejercicio del control social en su territorio.

Frente al tema, la OCI reitera las recomendaciones del informe de auditoría de la DTNOC, sobre la emisión de lineamientos institucionales en materia de control social, actualización permanente de bases de datos de comités y vocales y de la actualización de la documentación no vigente del Sistema de Vigilancia y Control de Vocales de Control.

3.4.3 Supervisión contractual

Se verificó la supervisión contractual de la DTSOR atendiendo las directrices establecidas en el manual de supervisión e interventoría AS-M-002 versión 7 para los contratos de la Tabla 2.

Tabla 2. Revisión de contratos DTSOR

No	Proceso
1	404 de 2025 Proyectista
2	398 de 2025 Proyectista
3	431 de 2025 Revisor
4	424 de 2025 Revisor
5	Contrato de mínima cuantía 001 de 2025

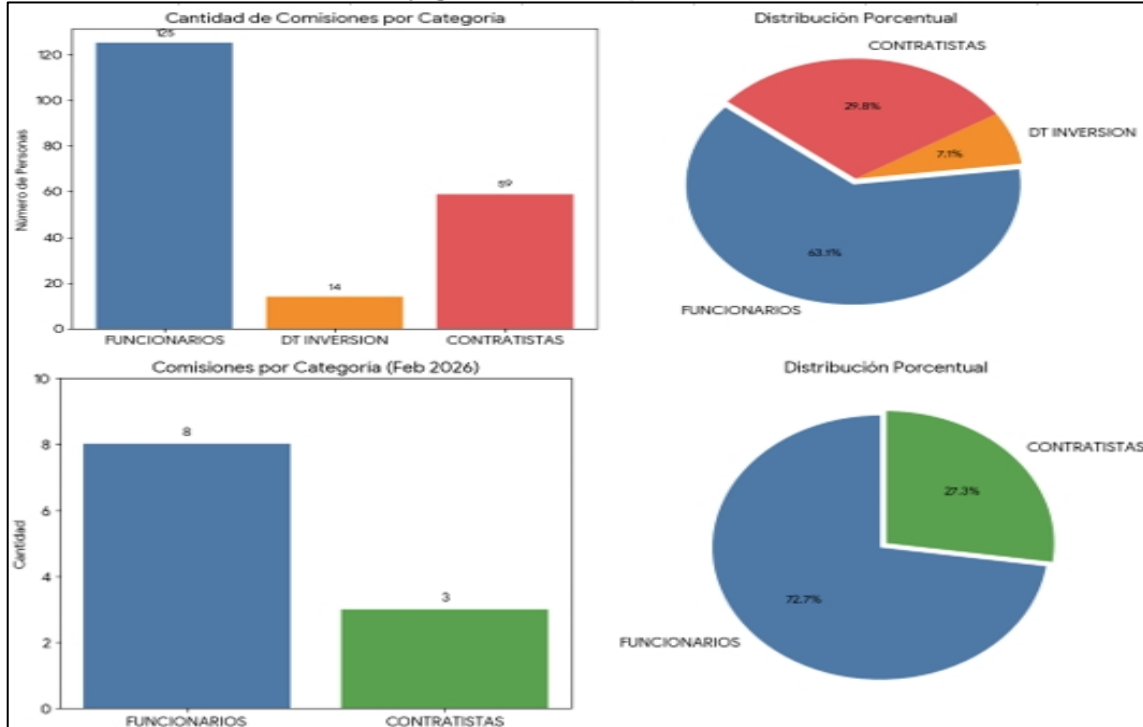
Fuente: Construcción propia OCI

De la muestra realizada por la OCI, se pudo determinar que en la DTSOR en la vigencia 2025 siguió los criterios establecidos en los numerales 6.2, 6.7, 6.8, 8.1, 8.2, 8.4 del Manual de supervisión e interventoría AS-F-033 V 12 y el artículo 81 y siguientes de la Ley 1474 de 2011, señalando que todos los contratos verificados se encuentran debidamente ejecutados y finalizados.

3.4.4 Solicitud de viáticos y legalización de comisiones

Durante la vigencia 2025 se tramitaron 198 comisiones y gastos de desplazamiento. Así mismo, con corte a febrero de 2026, se gestionaron 11 solicitudes. Para ambos periodos, la categoría de funcionarios presenta la mayor participación en la ejecución de las comisiones y gastos de desplazamiento, conforme se detalla a continuación:

Gráfica3. Comisiones y gastos de desplazamiento DTSOR 2025-2026



Fuente: Información suministrada por la DTSOR

A través del Sistema de Gestión Documental Cronos se efectuaron pruebas de auditoría selectivas sobre las legalizaciones correspondientes a las vigencias 2025 y 2026. Como resultado, se evidenció que durante la vigencia 2026 se viene dando cumplimiento a la presentación del informe de comisión de servicios y legalización de viáticos y gastos de desplazamiento mediante el formato SIGME GF-F-012, el cual se encuentra debidamente diligenciado y suscrito por las partes correspondientes, en cumplimiento de lo establecido en el memorando No. 20255400205113 del 18 de diciembre de 2025, mediante el cual se dio alcance al memorando No. 20255400204553 del 17 de diciembre de 2025.

No obstante, la Oficina de Control Interno (OCI) recomienda fortalecer el detalle de las actividades desarrolladas durante las comisiones de servicio, considerando que el espacio dispuesto en el formato GF-F-012 resulta limitado. En este sentido, se sugiere incorporar un anexo que contenga una descripción breve de las actividades ejecutadas y, de ser pertinente, el respectivo registro fotográfico como soporte.

De igual manera, en la muestra revisada se observó que durante la vigencia 2026 se ha dado cumplimiento a lo establecido en el numeral 3.6 del “Instructivo para el trámite de comisiones de servicios y desplazamientos”, respecto al término de tres (3) días hábiles para efectuar la legalización una vez finalizada la comisión. Así mismo, se evidenció la presentación de los respectivos comprobantes de reintegro en aquellos casos en los que se generaron sobrantes, particularmente por concepto de gastos de transporte.

Por otra parte, en las verificaciones selectivas realizadas sobre legalizaciones correspondientes a la vigencia 2025, se identificaron casos con demoras superiores al término establecido para la legalización. Entre ellos, la Resolución No. 20258700487325, correspondiente a una comisión realizada entre el 9 y el 10 de octubre de 2025, cuya legalización se efectuó hasta el 23 de octubre de 2025; así como la Resolución No. 20258700454135, correspondiente a una comisión realizada entre el 18 y el 19 de septiembre de 2025, legalizada únicamente hasta el 13 de noviembre de 2025. Se evidencian avances en la oportunidad de las legalizaciones durante la vigencia 2026, periodo en el cual se vienen cumpliendo los tiempos establecidos.

Conforme a lo señalado en el informe de auditoría realizado a la DTNOC, se recomienda incorporar en el “Instructivo para el Trámite de Comisiones de Servicios y Desplazamientos” Código GH-I-003, lineamientos específicos para la legalización de traslados cuyas características impidan la generación de factura física o electrónica, particularmente cuando se trate de servicios prestados por medios de transporte no convencionales o no constituidos legalmente de empresas de transporte, intermunicipal informal, urbano, fluvial, ferroviario, lanchas, semovientes, motocicletas, vehículos particulares o de tracción animal, entre otros.

Finalmente, la OCI reitera la recomendación formulada previamente en el informe dirigido a la DTNOC, relacionada con el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación frente a situaciones que impliquen reembolsos por comisiones no ejecutadas, con el propósito de evitar pagos innecesarios y garantizar que, en los casos de cancelación de comisiones, los reintegros correspondientes se efectúen conforme a los procedimientos internos establecidos.

3.4.5 Gestión financiera y contable

3.4.5.1 Obligaciones tributarias de la DTSOR.

Se verificó en el expediente digital a través del Sistema de Gestión Documental Cronos, la trazabilidad correspondiente a la presentación y pago del impuesto de retención de industria y comercio (Reteica), evidenciando la expedición de memorandos de solicitud de pago, el respectivo registro presupuestal en el Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación, las declaraciones tributarias y los comprobantes de pago.

Se revisaron las declaraciones de retención de industria y comercio del sexto bimestre de 2025 de municipio de Villavicencio y al primer bimestre de 2026 de municipio de Yopal, verificando que los valores pagados corresponden a los registros contables en SIIF Nación, las declaraciones fueron firmadas y presentadas oportunamente y los documentos soporte del pago se encuentran debidamente cargados en Cronos.

En relación con las declaraciones presentadas en cero, se verificó, con base en el cuadro control de pago de impuestos por Reteica suministrado por el Grupo de Contabilidad, que la DTSOR ha presentado las declaraciones requeridas conforme a la normatividad aplicable de cada municipio. Así mismo, se evidenció que para esta Dirección Territorial no se presentan casos en los cuales sea obligatoria la presentación de certificación de contador público por ausencia de obligación de declarar.

Adicionalmente, se constató que la DTSOR no realiza directamente el pago de las declaraciones de retención de industria y comercio, toda vez que este proceso es efectuado por el Grupo de Contabilidad del nivel central mediante la plataforma PSE. En consecuencia, no se genera envío de acuse de recibo por parte de la Dirección Territorial, de conformidad con lo establecido en el EV-F-002 V.3

manual de procedimientos contables, el cual indica que dicho soporte es requerido únicamente cuando el pago de los impuestos es realizado directamente por la Dirección Territorial.

3.4.5.2 Presentación del Programa Anual Mensualizado de Caja, PAC

Se revisaron los correos electrónicos remitidos al Grupo de Tesorería, en los cuales se informaban las necesidades de PAC correspondiente a las vigencias 2025 y primer trimestre de 2026. Al contrastar esta información con lo establecido en la circular interna No. 20241200001134, respecto a la obligatoriedad de que cada dependencia remita la información de necesidades de pagos dentro de los últimos diez (10) días hábiles inmediatamente anterior al de efectuar el pago, se evidenció que para la solicitud de PAC de los meses de junio y septiembre de 2025, así como marzo de 2026, las comunicaciones fueron enviadas a la Coordinación de Tesorería una vez en ejecución el periodo objeto de solicitud, es decir de manera extemporánea, incumpliendo así los plazos establecidos en la circular citada.

Teniendo en cuenta lo manifestado por la DTSOR respecto a la solicitud de PAC correspondiente al mes de enero de 2025, en la cual indican no contar con la fecha exacta de la solicitud debido a la falta de acceso al correo electrónico desde el cual se remitía la información, situación originada por el cambio de Directora Territorial, se recomienda que la trazabilidad de los correos relacionados con las solicitudes y/o modificaciones del PAC se gestionen a través de un expediente en Cronos o mediante correos institucionales de grupo, con el fin de garantizar la conservación, consulta y seguimiento oportuno de la información.

En mesa de trabajo, la DTSOR argumentó que, según la circular interna, la obligación de remitir la información de necesidades de pago debe cumplirse dentro de los 10 días hábiles previos a efectuar el pago, y no dentro de los 10 días calendario como lo interpretó el equipo auditor y que el incumplimiento no se dio en todos los periodos relacionados en el hallazgo de la OCI, por lo que se acordó ajustar la observación en este informe para especificar únicamente los meses donde realmente hubo extemporaneidad.

Observación No. 3 Envío inoportuno necesidades de PAC.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
3	En la revisión efectuada por la OCI se evidenció que para los meses de junio y septiembre de 2025 y marzo de 2026, no se remitió a la Coordinación de Tesorería las necesidades de PAC con la debida antelación establecida en la reglamentación interna de la SSPD	Circular interna 20241200001134 numeral 2.3 Programación ejecución presupuestal y Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) Estatuto Orgánico del Presupuesto Decreto 111 de 1996, artículo 12	Falta de un control operativo para el envío oportuno de las necesidades de PAC de acuerdo con los lineamientos indicados en la circular.	Posible impacto reputacional e institucional por incumplimiento de los lineamientos internos establecidos para la programación de pagos. Riesgo económico de una deficiente liquidez y desequilibrio en el flujo de caja, impidiendo que la Entidad programe pagos oportunamente y afectando el cumplimiento de obligaciones financieras.

3.4.5.3 Anteproyecto y programación presupuestal

Se identificaron deficiencias en la planeación y programación integral de la vigencia 2025, debido a que el presupuesto solicitado tanto de funcionamiento como de inversión no se ejecutó con la eficacia esperada. La presencia de novedades y rezagos presupuestales durante dicho ejercicio

contraviene los principios de Planificación, Anualidad, Universalidad y Programación Integral contenidos en el Decreto 111 de 1996. Este diagnóstico coincide con lo reportado por la OCI en los informes de Evaluación por Dependencias (Radicado 20261400037423 del 27 de febrero de 2026) y de Ejecución Presupuestal (Radicado 20261400037353 del 27 de febrero de 2026), los cuales subrayan que la falta de rigor en la proyección inicial impidió el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera oportuna.

3.4.6 Verificación control acceso y activos de tecnología

3.4.6.1 SIIF Nación.

Una vez revisada la información suministrada por la DTSOR y la prueba de auditoría realizada el 23/04/2026 en desarrollo de la visita, se evidenció que los perfiles de usuario asignados en el sistema SIIF Nación cumplen con lo dispuesto en la Circular Externa 044 del 25 de noviembre de 2022 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La circular establece restricciones específicas para evitar la acumulación de perfiles incompatibles en un mismo usuario, con el fin de garantizar la segregación de funciones, pilar del modelo de control interno y del plan de gestión de riesgos. En la revisión realizada se constató que ningún usuario de la DTSOR presenta combinaciones prohibidas, encontrando que los perfiles asignados corresponden a funciones diferenciadas y separadas, lo cual asegura el cumplimiento de la normativa vigente.

En la siguiente tabla se presentan los perfiles evidenciados y la valoración de la OCI:

Tabla 3. Perfiles SIIF

TIPO USUARIO	ROLES SIIF	COMENTARIOS OCI
Funcionario 1	Rol 11 Entidad - Gestión Autorizar Viáticos	Cumple con lo descrito en la circular Externa 044
Funcionario 2	Rol 12 Entidad - Gestión Control Viáticos	
Funcionario 3	Rol 1 Entidad - Gestión Administrativa Rol 2 Entidad – Gestión Presupuesto Caja menor Rol 5 Entidad - Gestión Caja Menor	

Fuente: Elaboración OCI

3.4.6.2 Cronos

De conformidad con la revisión realizada por esta Oficina, sobre la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) el 22 de abril de 2026, correspondiente a la relación de casos gestionados para la DTSOR en el periodo comprendido entre enero de 2025 y febrero de 2026, se constató que todos los registros cuentan con validación positiva en el cruce con LDAP y con el directorio activo, lo que confirma que los usuarios se encuentran debidamente depurados en los sistemas institucionales. No obstante, se identificaron duplicidades en cinco casos, que presentan más de un registro de paz y salvo en diferentes fechas.

La verificación permitió establecer que dichas duplicidades corresponden a periodos de desactivación asociados a la terminación contractual de los usuarios, lo que generó la necesidad de emitir más de un (1) paz y salvo en momentos distintos. Esta condición responde a la dinámica administrativa de cierre de contratos y refleja la práctica de registrar cada finalización contractual como un evento independiente dentro del sistema.

3.4.6.3 LDAP

Conforme con la información remitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), esta Oficina identificó un total de 89 cuentas VPN asociadas a la DTSOR. Del total, se verificó que 8 cuentas activas se encuentran cruzadas y validadas con el directorio LDAP, lo cual asegura la autenticidad de los accesos y la correspondencia con usuarios institucionales vigentes.

3.4.6.4 Activos

De conformidad con la prueba de recorrido realizada en la DTSOR, sobre una muestra representativa de 30 activos, y tomando como base la información remitida por la Dirección Administrativa – Grupo de Administración de Bienes, se verificó la correspondencia entre la clasificación institucional de los activos (estado y uso) y su condición real. El análisis permitió establecer lo siguiente:

- De los 30 activos clasificados como *Bueno* y en *Servicio*, estos se encuentran efectivamente en condiciones acordes con la clasificación reportada.
- 1 activo del total, aunque figura como *Bueno* y en servicio, evidencia falta de licenciamiento activo en Office, lo que limita su funcionalidad y contraviene las políticas de software institucional.

Tabla 4 . Estado activos

Total muestra	Clasificación reportada	Estado real evidenciado	Observaciones OCI
29 activos "Bueno" y "En servicio"	29 acorde	Acorde	Ninguna
1 activo "Bueno" y "En servicio"	acorde	Licenciamiento Office no activo	Riesgo de operatividad por falta de licenciamiento

Fuente: Elaboración OCI

Por lo anterior, se formula la siguiente observación:

Observación 4. Estado activos y licenciamiento software

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
4	Se constató que de la muestra de los 30 activos revisados en la sede DT Suroriente, se presenta una discrepancia entre la	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de administración de bienes - Numeral 5.4 Control y Actualización de Inventario de bienes 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario desactualizado y/o sin validación cruzada con el estado físico real 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación de la continuidad operativa por uso de activos en mal estado • Incumplimiento normativo en

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	clasificación administrativa y el estado real del activo.	devolutivos y elementos de consumo • Manual Políticas complementarias del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información – Numeral 5.14	• Deficiencias en el control de licenciamiento de software	licenciamiento de software • Pérdida de confiabilidad en el inventario institucional

3.5 Actividades de monitoreo

En este acápite se relacionan las actividades de supervisión continua que permiten evaluar el estado del control interno, la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y resultados de la gestión, con el fin de detectar desviaciones y genera las recomendaciones a que haya lugar. En ese sentido, se realiza el análisis de la DTSOR desde la perspectiva que brinda la ejecución de planes de acción y los indicadores de gestión.

3.5.1 Planes de acción DTSOR 2025 y 2026

Del aplicativo institucional de Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional, SIGGESTION, se extrajeron algunas actividades y sus soportes para verificar la trazabilidad de la gestión adelantada por la DTSOR, análisis que se observa en la Tabla 7.

Tabla 5. Análisis actividades y entregables planes de acción DTSOR 2025 y 2026

Vigencia	Actividad o entregable	Período	Evidencia	Análisis OCI
2025	87088	Septiembre	Expedientes Cronos 2025870190103735E 2025870190103729E 2025870190103737E 2025870190103738E 2025870190103739E 2025870190103740E 2025870190103741E 2025870190103742E 2025870190103742E 2025870190103751E 2025870190103750E 2025870190103766E 2025870190103767E 2025870190103673E 2025870190103757E 2025870190103765E 2025870190103758E 2025870190103869E 2025870190103769E	Se observaron las evidencias en los expedientes de Cronos; sin embargo, hay reporte irregular, pues no todos los eventos son Jornadas pedagógicas como lo describe la actividad. A su vez, no se relaciona en la evidencia el expediente de la actividad de Alvarado (Tolima). El expediente 2025870190103742E se relaciona dos veces en la ubicación del producto del aplicativo.

	87092	Diciembre	Expediente 2025870190104734E Radicado 20268700001243	Se observó debida coherencia y trazabilidad en el desarrollo de la actividad de rendición de cuentas y los soportes registrados en el aplicativo.
	87095	Diciembre	https://drive.google.com/file/d/1yYTSFUbasoLuuOIsqqX1qfCgtVNQKkG3/view?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1RPaaLBNKJzFJUkZ-86xIIYaCrob-r3_5?usp=sharing	Se observaron los registros de dos evidencias en el aplicativo. Un informe sobre actividades de IVC y cinco actas de visita y seguimiento a prestadores. Al ser una actividad por demanda debieron reportarse las cinco actas en la meta real y avance de la actividad, tal como fue concebido el nombre de la actividad. Se menciona en la descripción cuatro prestadores y se aporta evidencia de cinco.
	87096	Noviembre	https://drive.google.com/file/d/1DioIMur6rvEUD4Wc06AbPefqzPUBwU9f/view	Se observó debida coherencia y trazabilidad en el desarrollo de la actividad los soportes registrados en el aplicativo.
2026	87521	Febrero	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DuwR3Ni7gLDxIOQXm1Vo5t4r73imkr3Z00IR4IZN1s/edit?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/13flqDhdicAKL7SmhHzILIABAVSV_TuPg/view?usp=sharing	Se observó error en el reporte, ya que el periodo reportado es febrero, pero el informe de evidencia corresponde al mes anterior.
	87530	Marzo	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zyUdT4DZCI-sO83C7F-y8kELZFD3rURs/edit?gid=235342709#gid=235342709	Se observó debida coherencia y trazabilidad en el desarrollo de la actividad de gestión de rezago de trámites y los soportes registrados en el aplicativo.

Fuente: Planes de acción DTSOR 2025-2026- SIGGESTION

Revisadas las evidencias de los planes de acción se concluye que, no obstante, que se reportan descripciones y evidencias de las actividades ejecutadas para 2025 y 2026, en tres de las seis actividades analizadas, se encontraron errores en los registros (falta de evidencias, duplicidad de registros, reportes numéricos no acordes con la descripción de la actividad y evidencias no acordes con el periodo reportado), por lo que se configura la siguiente observación:

Observación No. 5. Errores en el reporte de seguimiento planes de acción

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
5	El seguimiento efectuado por la DTSOR en algunos meses de 2025 y 2026 a las actividades de sus planes de acción de códigos 87088, 87095 y 87521, presentó deficiencias en la trazabilidad de los registros y evidencias reportadas en SIGGESTION, en contravención al Instructivo de seguimiento a la	3.1.1 y 3.1.2 del Instructivo de seguimiento a la planeación institucional de SIGME SM-I-002 Versión 7. Literal e. Artículo 2 de la ley 87 de 1993	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de mecanismos de control interno de la DTSOR para verificar el adecuado reporte del plan. Debilidades en el seguimiento de planeación institucional de la 2ª. línea de defensa 	Posible afectación reputacional por la publicación de informes de gestión institucional con información con debilidades en su confiabilidad frente a la gestión misional.

	Planeación Institucional de SIGME y a lo previsto en la Ley 87 de 1993, en relación con los criterios de oportunidad y confiabilidad en los registros de información.			
--	---	--	--	--

Por lo anterior, la OCI recomienda que a nivel de dependencia se utilicen esquemas de verificación cruzada para garantizar el debido reporte mensual del plan, sumado a fortalecer el monitoreo que realiza la Oficina Asesora de Planeación e Innovación institucional en su rol de 2ª. línea de defensa, mediante la verificación exhaustiva de las evidencias del desarrollo de las actividades.

3.5.2 Indicadores SIGME 2025 y 2026

Para este tópico, se advierte que el análisis y recomendaciones a los indicadores de proceso de SIGME relacionados con los procesos misionales auditados de 2025 y 2026 fue realizado en el informe de auditoría de la DTNOC, por lo que es preciso consultar su contenido para las acciones que se consideren pertinentes frente al seguimiento a la gestión de la SDPUGT y las direcciones territoriales. Frente a los indicadores existentes en la plataforma para la DTSOR, se encontró lo siguiente:

Tabla 6. Indicadores SIGME DTSOR 2025 y 2026

Vigencia	INDICADOR	PROCESO	Período	Análisis OCI
2025	Porcentaje de ejecución presupuestal 2025 – DT Surorienté	Protección al usuario	Diciembre	Se observó error en los registros cualitativos de SIGME, pues se describe que se alcanzó una ejecución del 57,29%, frente a una meta de 43,56%, cuando la meta real acumulada a diciembre era 100%. Al respecto se elaboró ACPM AC-DTSOR-012 pendiente de eficacia de la OAPII, luego de 4 meses de finalización.
2026	Reformulación del plan de acción DT Surorienté 2026	Fortalecimiento del control social	Trimestre 1	Indicador con coherencia y trazabilidad de registros. No se observaron modificaciones al plan de acción de SISGESTION de la dependencia en el periodo.
	Actividades de participación ciudadana con los grupos de valor		Trimestre 1	Respecto de las actividades se observó coherencia y trazabilidad en los registros del indicador de 95% reportado, Para el caso de la DTSOR se aprecia que se ejecutaron el 100% de las actividades programadas. A nivel agregado, se observó que se elaboró ACPM (acción rápida ACT-2018-7473.) por un presunta mala identificación del intervalo de cumplimiento del indicador, que sólo disponía como nivel satisfactorio la ejecución del indicador, si este llegaba al 100%.

Fuente: Módulo Indicadores SIGME 2025-2026

De los anteriores indicadores y su análisis, se concluye que es preciso fortalecer el seguimiento de 2ª. línea para asesorar oportunamente a las dependencias en la formulación de indicadores y metas y el cierre oportuno de la eficacia de las acciones formuladas.

4. CONCLUSIONES

- En desarrollo de la auditoría de gestión se logró el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan de auditoría frente a la gestión adelantada por la DTOR en el periodo.
- Durante todo el ejercicio de auditoría es preciso destacar la disposición, experticia y conocimiento de todo el equipo de la DTSOR, lo cual facilitó la labor de auditoría.
- Es de resaltar el esfuerzo realizado en el año 2025 para el cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana y sus actividades programadas en la DTSOR, pese al inicio tardío en la ejecución de los eventos.
- Las actividades de participación ciudadana programadas por la DTSOR se ejecutan de conformidad con lo programado, se les hace el respectivo seguimiento en los formatos SIGME establecidos; sin embargo, se observaron múltiples compromisos pendientes de cierre efectivo.
- La jornada pedagógica y mesa de trabajo de Mocoa, a la cual asistió la OCI, fueron actividades exitosas, donde se observó adecuada gestión en territorio frente a los aspectos de competencia de la DTSOR.
- Se encontró que no se realizó una debida actualización de las bases de datos de CNSC y vocales de control, en el área de cobertura de la DTSOR para el periodo de análisis.
- En la actualidad el grupo de atención de trámites cuenta con un solo perfil de profesional especializado en el rol de revisor y se encontró que existía en 2025 un rezago aproximado de 8.800 trámites pendientes por gestionar.
- Con respecto a la legalización de viáticos se encontró que se viene dando cumplimiento al proceso mediante la utilización del formato respectivo y acorde con los actos administrativos vigentes, con algunas falencias relacionadas con la oportunidad del trámite en 2025.
- Frente a las obligaciones tributarias se encontró coherencia y trazabilidad de registros en los pagos de Reteica y que se han presentado las declaraciones conforme a la normatividad aplicable a los municipios objeto de auditoría.
- Se observó que los correos de envío de necesidades de PAC del periodo analizado fueron remitidos en algunos casos, por fuera de los términos establecidos en la norma interna.
- Las falencias de ejecución del presupuesto de funcionamiento e inversión impidieron, el cumplimiento integral de los objetivos institucionales, tal como lo ha manifestado la OCI en otros informes, como los de evaluación por dependencias y de ejecución presupuestal.
- Los perfiles de usuario asignados en el sistema SIIF Nación cumplen con lo dispuesto en la Circular Externa 044 del 25 de noviembre de 2022 expedida por Minhacienda. Frente al sistema de gestión documental, se observó que todos los registros cuentan con validación positiva con LDAP y directorio activo, es decir, que los usuarios se encuentran debidamente depurados y con autenticidad de acceso y debida correspondencia con los usuarios vigentes.
- En relación con los activos de información, se encontró que los de los 30 analizados en estado bueno y en servicios, se encontró uno con licenciamiento de Office no activo en Office.
- Se encontraron falencias en los registros mensuales de seguimiento al plan de acción de la DTSOR del aplicativo SISGESTION, que no permitieron una trazabilidad integral de la ejecución del periodo analizado.
- En síntesis, se encontraron aspectos transversales a las direcciones territoriales de autonomía o gobernabilidad en la gestión de algunos tópicos a su cargo, como la gestión de riesgos y controles y las competencias frente a los CDCS y vocales de control.

5 RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

Como quiera que, en desarrollo de sus múltiples roles, la OCI procura la mejora continua institucional, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Consolidar la gestión de riesgos a nivel territorial como parte integral de los procesos misionales atendiendo los requisitos vigentes del DAFP, tal como se recomendó en el informe de auditoría de la DTNOC.
- Fortalecer la documentación integral de las actividades de participación ciudadana, procurando que cada vigencia, cubran el territorio de la DTSOR y que la gestión de los compromisos acordados en los eventos, generen el impacto esperado frente a los grupos de valor.
- Dar mayor énfasis en las jornadas pedagógicas a la conformación de los CDCS; favorecer la inclusión de elementos más visuales en las presentaciones y cumplir con los lineamientos de lenguaje claro para mejor comprensión de los grupos de valor asistentes.
- Frente a las mesas técnicas, es recomendable la asistencia de las direcciones técnicas de la entidad, para brindar soporte a la territorial en las problemáticas relacionadas con aspectos que por su especialidad no pueden ser abordados por la DTSOR.
- Atender lo dispuesto en norma con respecto a la responsabilidad asignada a las direcciones territoriales de contar con bases de datos de CDSC y vocales de control y actualizar toda la documentación relacionada a que haya lugar, que no esté acorde con la realidad institucional.
- Optimizar el reporte y monitoreo de 1ª y 2ª líneas de defensa para que las evidencias registradas en los aplicativos institucionales, sean fiel reflejo de la gestión de la DTSOR.
- Verificar la redistribución y atención de trámites por departamentos que atiende la Dirección territorial
- Analizar la modificación del paso 1 del procedimiento (PU-P-007), con el fin de poder determinar de manera correcta la recepción y respuestas de los DP presentados de manera verbal en las territoriales.
- Se reiteran las recomendaciones efectuadas frente a la legalización de comisiones del informe de la auditoría de la DTNOC con respecto a la actualización del instructivo GH-I-003 y los reembolsos por comisiones no ejecutadas.
- Gestionar a través de Cronos u otro repositorio consultable, la trazabilidad de las solicitudes de PAC, con el fin de garantizar la conservación, consulta y seguimiento oportunos.
- Optimizar los controles al licenciamiento de software, garantizando que todos los equipos cuenten con licencias activas y vigentes. para asegurar la confiabilidad de la gestión tecnológica.
- Realizar las actualizaciones de los manuales, instructivos, procedimientos y formatos indicados a lo largo del presente informe, en concordancia con las situaciones evidenciadas y debilidades identificadas.

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