



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
20261400080523**

Bogotá D.C., 30/04/2026 15:44:20

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

 Doctor LENIN ERNESTO RIVERA ESCOBAR
 Director Territorial Noroccidente

 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 IVÁN ALBERTO ORDOÑEZ VIVAS
 Director de Talento Humano

 Doctora LAURA MARCELA GARCÍA CABANA
 Directora Administrativa

 Doctor DAVID JULIÁN GONZÁLEZ REY
 Director Financiero

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Integral Dirección Territorial Noroccidente

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 Noroccidente, DTNOC.

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 nueve (9) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el 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

Proyectaron: Germán Darío Guerrero – Profesional especializado OCI
Daniel Alberto Nieto- Profesional especializado OCI
César Miguel Tobo – Contratista OCI
Andrés Mauricio Cruz- Contratista OCI

Revisó: Ana María Velásquez Posada- Asesora OCI
Aprobó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe OCI

1. DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Dirección Territorial Noroccidente
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Director Territorial Noroccidente
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar con enfoque basado en riesgos, la gestión misional y de los procesos de apoyo adelantada por la DTNOC de la SSPD entre 2025 y febrero 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 febrero 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	Daniel Alberto Nieto Clavijo César Miguel Tobo Tobos Andrés Mauricio Cruz Vargas

Reunión de Apertura					Reunión de Cierre						
Día	06	Mes	03	Año	2026	Día	27	Mes	04	Año	2026

2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, OCI, utilizó diversas herramientas metodológicas para el desarrollo de su labor de auditoría, como fueron las 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. Adicionalmente, se contrastó la información aportada con la contenida en los sistemas institucionales de información y plataformas externas y comunicaciones internas, con la finalidad

de evidenciar la adecuada trazabilidad y consistencia de conformidad con los objetivos trazados en el plan de auditoría.

Es de precisar que el enfoque metodológico de este informe se basó en los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, MECl, 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 Dirección Territorial Noroccidente, DTNOC, 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 Barranquilla, Atlántico, donde cuenta con dos sedes, una administrativa, ubicada en la carrera 54 74-151, pisos 2 y 3 y la oficina de atención al usuario, que se encuentra en la carrera 59 75-134.

Si bien desde la creación de la entidad existía una dirección territorial en Barranquilla (Dirección Territorial Norte), encargada de la cobertura de todos los departamentos de la costa atlántica, con la expedición del Decreto 1369 de 2020¹, la nueva DTNOC, quedó encargada de atender sólo a los departamentos de Atlántico, Magdalena, Guajira y San Andrés y Providencia.

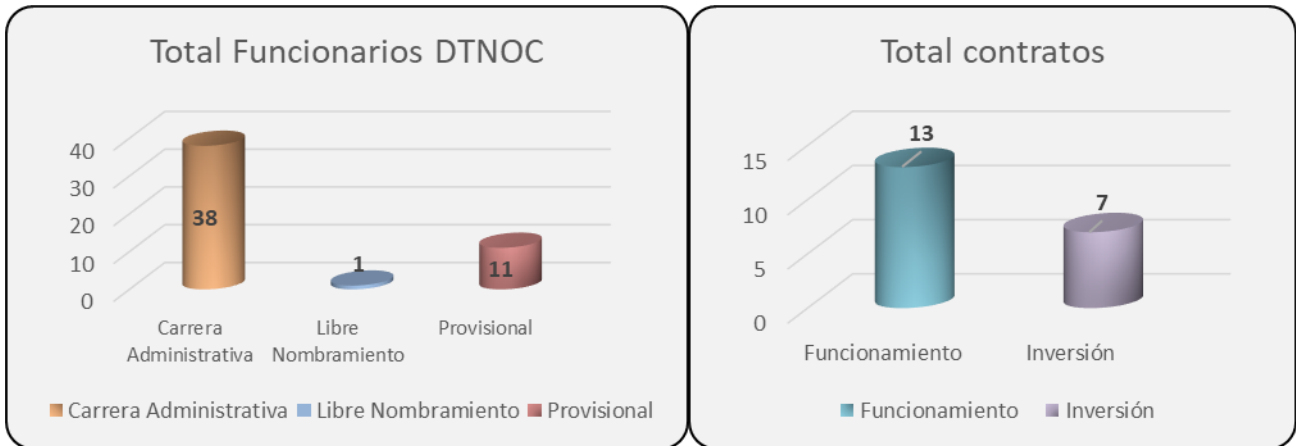
3.2 Ambiente de control

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 la DTNOC, 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.

Es importante resaltar el talento humano como factor esencial para la buena marcha del control interno a nivel institucional, la DTNOC presenta en la actualidad una estructura y personal que se aprecia en la gráfica 1. El talento humano de la DTNOC asciende a 70 personas, de las cuales 50 son funcionarios y 20 de ellos, contratistas. Al interior, existe el grupo de trabajo “Grupo de Recursos de Apelación y Queja”, encargado de este tipo de trámites.

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

Gráfica No. 1. Planta de personal y contratistas DTNOC



Fuente: Construir propia a partir de información DTNOC 2026

En el mismo sentido, es claro que 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, como se aprecia a lo largo de este informe, se encontró limitación de gobernabilidad de la DTNOC frente a los múltiples asuntos de su competencia, por lo que sería pertinente analizar la desconcentración de funciones que las normas permitan y otorgar un mayor empoderamiento y autonomía a la gestión administrativa y misional en territorio.

3.3 Evaluación del riesgo

Este componente relaciona la gestión y evaluación de los eventos potenciales que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos y misionalidad de la entidad. El análisis efectuado se muestra a continuación:

Tabla 1. Mapa de riesgos de gestión de procesos auditados asociados a la DTNOC

NATURALEZA	RIESGO	PROCESO	CONTROLES	ESTADO 2025	EVALUACIÓN OCI
	Posibilidad de definir el PAA de manera deficiente por parte de las áreas frente a los requerimientos y tiempos determinados para cada modalidad de contratación.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Definidos para las dos causas identificadas	Riesgo residual bajo	La redacción del riesgo no atiende los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, frente a la afectación reputacional o económica. No se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025.
	Posibilidad de inadecuada gestión a los procesos de contratación que genere un posible direccionamiento de un proceso	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Definidos para las tres causas identificadas	Riesgo residual bajo	La redacción del riesgo no atiende los lineamientos DAFP frente a la afectación reputacional o económica y definición clara de la causa raíz. No se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025
		FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL	Definidos para las dos causas identificadas	Riesgo residual bajo	La redacción del riesgo no atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara de la causa raíz. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. Recomendable incluir riesgos asociados a la conformación y seguimiento de los Comités de Desarrollo y Control Social, CDCS y vocales de control.

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.	PROTECCIÓN AL USUARIO	Definidos para las tres causas identificadas	Riesgo residual moderado con ACPM AC-PU-036 (Verificar eficacia y memorando 20258000128213	La redacción del riesgo atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara de la causa raíz y controles. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. Se aprecia que los controles se enfocan en el trabajo de la SDPUGT, sin contar con el impacto que tiene el riesgo en las direcciones territoriales.
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 SDPUGT, fuera del marco jurídico aplicable y los requisitos procedimentales.	PROTECCIÓN AL USUARIO	Definidos para las cuatro causas identificadas, incluye temas de supervisión	Riesgo residual moderado con ACPM AC-PU-037	La redacción del riesgo atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara de la causa raíz y controles. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. Se aprecia que el riesgo y controles se enfocan en el trabajo de la SDPUGT sin contar con el impacto que tiene el riesgo en las DTS, que solo se consideran en los controles. Al igual la acción correctiva enfoca sus actividades solo en la SDPUGT.
Posibilidad de afectar el presupuesto de la entidad de forma inadecuada.	GESTIÓN FINANCIERA	Definidos para las dos causas identificadas que involucra a las direcciones territoriales	Riesgo residual moderado con ACPM AC-GF-041 Finalizada no eficaz en 2023. Se menciona la 070 que no existe	La redacción del riesgo no atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara del riesgo y su causa raíz. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. No se efectuaron las acciones correspondientes dada la materialización del riesgo.
Posibilidad de presentar la información exógena y los impuestos de forma extemporánea incumpliendo con los tiempos establecidos de acuerdo con los requerimientos de la normatividad vigente	GESTIÓN FINANCIERA	Definidos para la causa identificada	Riesgo residual moderado con ACPM AC-GF-069 Finalizada en 2024.	La redacción del riesgo no atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara del riesgo y su causa raíz. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. No se efectuaron las acciones correspondientes dada la materialización del riesgo en 2025

Fuente: Módulo de riesgos de SIGME 2025- mapas de riesgos v.4

Tabla 2. Mapa de riesgos de seguridad digital y corrupción de procesos auditados asociados a la DTNO

NATURALEZA	RIESGO	PROCESO	CONTROLES	ESTADO 2025	EVALUACIÓN OCI
SEGURIDAD DIGITAL	Posibilidad de alteración, eliminación o intento de modificación no autorizada de la información que posee la SDPUGT con las siguientes vulnerabilidades: (i); INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA PERSONAS NO AUTORIZADAS (ii); INADECUADOS DERECHOS DE USUARIO y (iii) FALTA DE DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO POR RETIRO, que pueden ser afectadas por la fuga o revelación de información, lo que generaría afectación en su confidencialidad, integridad y disponibilidad.	PROTECCIÓN AL USUARIO	Control definido incluyendo a las direcciones territoriales	Riesgo residual bajo	Riesgo aprobado sin seguimiento alguno ni de primera ni segunda línea de defensa desde 2022. El riesgo debería incluir a las direcciones territoriales, ya que las consideran en los controles.

	Posibilidad de fuga o revelación de información clasificada o reservada y cuyo nivel de criticidad es ALTO-MEDIO que posee la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, debido a la alteración, eliminación o intento de modificación no autorizada con las siguientes vulnerabilidades: (i) INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA PERSONAS NO AUTORIZADAS (ii); INADECUADOS DERECHOS DE USUARIO; (iii) FALTA DE DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO POR RETIRO, lo que podría generar afectación en su confidencialidad, integridad y disponibilidad.	PROTECCIÓN AL USUARIO	Control definido sin incluir a las direcciones territoriales	Riesgo residual bajo	Es recomendable que el riesgo abarque a las direcciones territoriales, no sólo a la SDPUGT. El riesgo presenta seguimiento cuatrimestral 2025.
CORRUPCIÓN	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confiabilidad en los seguimientos efectuados por la SSPD a los compromisos adquiridos con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL	Definidos para las dos causas identificadas que involucra a las direcciones territoriales	Riesgo residual alto con ACPM AP-FCS-005 con cierre eficaz 2025	La redacción del riesgo atiende los lineamientos DAFP frente a la definición clara del riesgo raíz y controles. Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. El riesgo incluye controles en las territoriales y cuenta con seguimiento respectivo y ACPM pertinente
	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad frente a la oportunidad en la respuesta de las peticiones.	PROTECCIÓN AL USUARIO	Se define un control asociado a dos causas	Riesgo residual alto con ACPM AP-PU-008	Se observa que este riesgo responde mejor a la categoría de gestión que de corrupción y ya ha sido identificado como tal. Es recomendable adecuar su redacción. Cuenta con seguimiento cuatrimestral y acción correctiva, preventiva de mejora o corrección, ACPM.
	Posibilidad de afectación económica cuando el proceso de notificación de un fallo se retrase u omite favoreciendo los intereses de un tercero (peticionario o empresa)	PROTECCIÓN AL USUARIO	Se definen solo para 2 de las causas identificadas y no incluye a las territoriales	Riesgo residual alto con ACPM AP-PU-008	La redacción del riesgo atiende parcialmente los lineamientos DAFP frente a la definición del riesgo raíz y controles (no incluye a las direcciones territoriales). Se realizó el seguimiento cuatrimestral en 2025. El riesgo cuenta con el seguimiento respectivo y la ACPM pertinente.

Fuente: Módulo de Riesgos de SIGME 2025- Mapas de Riesgos v.4

Las Tablas 1 y 2 son el resultado de la evaluación que realizó la OCI a los riesgos de gestión, de seguridad digital y de corrupción, incluidos en la versión 4 disponible en el SIGME a 2025 y que impactan, de una u otra manera, los aspectos auditados en la DTNOC.

Como se observó en 6 de los 12 riesgos analizados, no se guarda completa trazabilidad con los lineamientos emitidos para la descripción de riesgos y controles del DAFP. En otros casos, como

los relacionados con los procesos misionales, se definieron riesgos y controles solamente para la SDPUGT sin considerar la gestión que al respecto hacen las direcciones territoriales o no se vincula en la gestión de riesgos aspectos fundamentales como los CDCS y vocales de control.

Por lo anterior, en atención a que los nuevos mapas de riesgos institucionales se encuentran en elaboración, en la vigencia 2026 y bajo los lineamientos de la guía de riesgos versión 7 del DAFP, es recomendable que todos los riesgos sean ajustados de acuerdo con lo mencionado por la OCI en las tablas precedentes.

Se destaca que la mayor parte de los riesgos fueron objeto del seguimiento cuatrimestral oportuno por parte de la 1ª y 2ª líneas de defensa; sin embargo, se encontró que el riesgo de seguridad digital aprobado en SIGME (*Posibilidad de alteración, eliminación o intento de modificación no autorizada de la información que posee la SDPUGT*), cuyo control también asigna responsabilidad a las direcciones territoriales, no ha sido objeto de seguimiento desde 2022 por parte de dichas líneas, por lo que es pertinente emitir esta observación:

Observación No. 1. Ausencia de seguimiento riesgos de seguridad digital

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
1	No se registró en SIGME en 2025, el seguimiento de la 1ª y 2ª líneas de defensa al riesgo de seguridad digital denominado " <i>Posibilidad de alteración, eliminación o intento de modificación no autorizada de la información que posee la SDPUGT</i> ", el cual hace parte del proceso de Protección al Usuario.	Numeral 3.15 del Instructivo para la Administración de Riesgos SIGME DE-I-004. Guía DAFP para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Versión 7	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento frente a los riesgos de seguridad digital Ausencia de controles en relación con la documentación vigente en SIGME que debe gestionarse. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de afectación reputacional y económica por eliminación o manipulación de registros institucionales. Posibilidad de afectación reputacional por no atender los lineamientos normativos.

En la mesa de trabajo del 27/04/26, la SDPUGT presentó su desacuerdo frente a esta observación argumentando que el único riesgo de seguridad digital del proceso auditado tenía su correspondiente seguimiento de 1ª y 2ª líneas, presentando la evidencia en el mapa de riesgos de SIGME. La OCI aclaró que el riesgo señalado en la observación era diferente al expuesto por la SDPUGT y demostró en pantalla que, pese a estar en estado "Aprobado", este carecía de los seguimientos respectivos, soportando de esta manera el hallazgo. Para dar claridad a los asistentes, se mostró cómo un riesgo de la Oficina de Control Interno, aprobado en 2022, tenía seguimientos documentados desde 2022 hasta 2025, validando así la observación No. 1. La OCI invitó a que cuando se formule la ACPM respectiva con la OAPII, se tenga en cuenta, además, las recomendaciones realizadas frente a los lineamientos del DAFP.

3.4 Actividades de control

Aquí se incluyen dentro del análisis realizado por la OCI, las acciones que permiten alcanzar los objetivos trazados mediante la ejecución de las funciones, procesos, manuales y procedimientos, tal como se muestra a continuación:

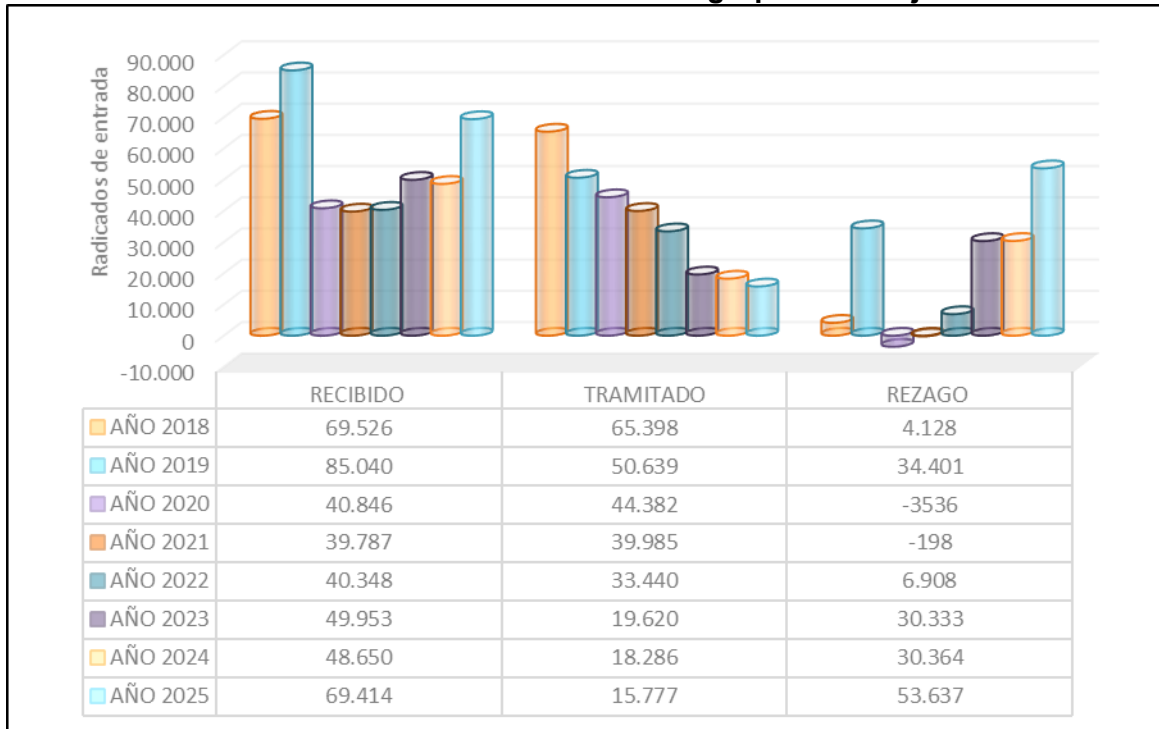
3.4.1 Gestión de trámites

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, entre otras).

En atención a la gestión de trámites, la DTNOC históricamente recibe en promedio la cantidad de 54.000 solicitudes por año. En 2025, la DTNOC recibió un total de 69.414 trámites dentro de los cuales se encuentran, en gran proporción, solicitudes de RAP y REQ, que son rezago de la vigencia 2023, el nivel de trámites gestionados disminuyó de manera considerable como se muestra a continuación:

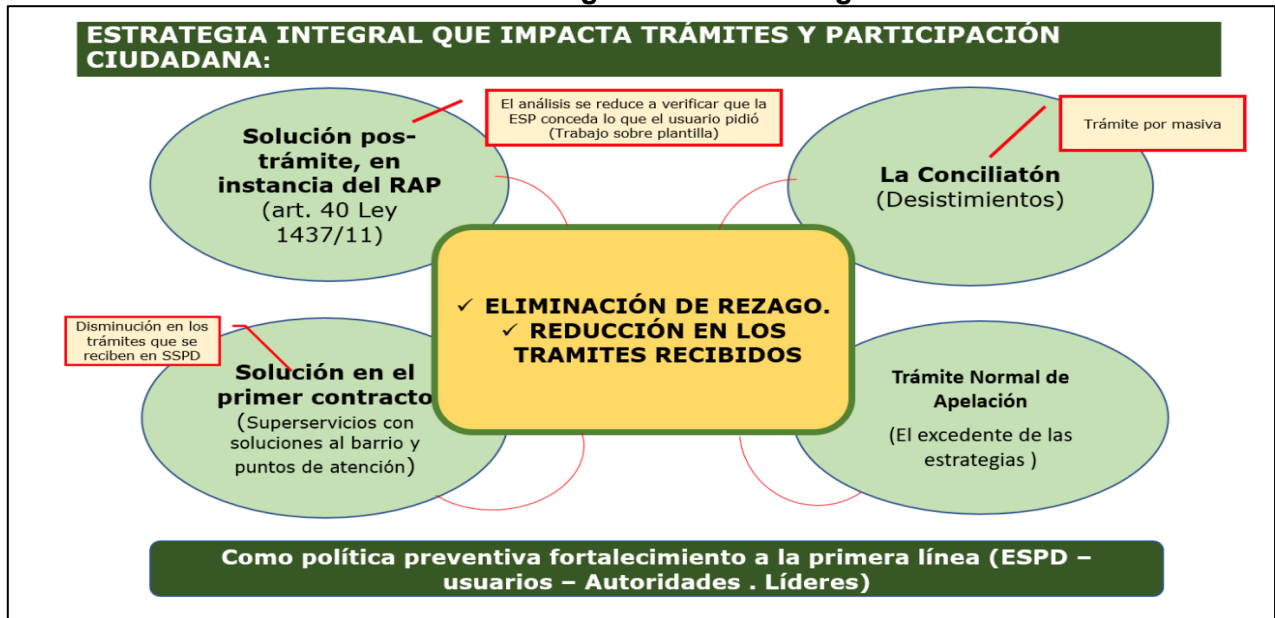
Gráfica No. 2. Gestión de trámites grupo de trabajo



Fuente: Elaboración OCI según información recabada en el desarrollo de la visita DTNOC 2026

En atención a la visita realizada, se informó que hubo una variación en las metas diarias que compromete directamente la gestión de trámites de una manera célere y oportuna. Ahora bien, la DTNOC, a corte del 31 de enero de 2026, tiene con un total de 156.420 recursos (RAP-REQ) pendientes por resolver. En atención a lo anterior ha venido implementando estrategias como plan de choque para la atención de dicho rezago, como se observa a continuación:

Gráfica No. 3. Estrategias atención rezago DTNOC



Fuente: Elaboración OCI según información recabada en el desarrollo de la visita DTNOC 2026

Si bien es cierto, la DTNOC, viene adelantando planes de choque referente a la atención del rezago, esta estrategia se empezó a implementar en la vigencia 2026. En la visita realizada, no se pudo determinar cuántos trámites se han atendido con las 4 estrategias implementadas.

Para la vigencia 2026, el grupo de atención de trámites de la DTNOC lo conforman 19 funcionarios con el rol proyectista y 4 funcionarios en el rol de revisores, asimismo, se cuenta con el apoyo para la gestión en trámites de 11 contratistas con los perfiles de enrutador, proyectista, revisor y notificador.

Finalmente, en el desarrollo del ejercicio de auditoría en campo en la sede nueva y sede antigua de la DTNOC, se realizaron solicitudes de información referente a los trámites recibidos y tramitados por el Punto de Atención Superservicios, PAS, en la vigencia 2025 y en atención al Procedimiento (PU-P-007), sin embargo, no se pudo evidenciar con claridad el trámite respectivo para la recepción y atención de los DP presentados de manera verbal en los puntos de atención al usuario.

El artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, a su vez establece que si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Descrita la anterior situación, la actividad 1 del Procedimiento (PU-P-007), establece que frente a las peticiones presentadas de manera verbal se debe dejar registro de ello en el Formato PU-F-010 o en el Drive Soluciones Ciudadanas. Verificado el respectivo Drive no se observa de manera clara y detallada el contenido de la solicitud, asimismo, el repositorio documental no se diligenció de manera correcta en la vigencia 2025.

Observación No. 2. Incumplimiento Recepción DP Verbales

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
2	Verificado el expediente digital 2025820340102908E, se observa un posible incumplimiento en la recepción de los DP presentados de manera verbal en el PAS en la vigencia 2025.	Ley 1755 de 2015 Artículo 15 Procedimiento (PU-P-007) Operación 1	<ul style="list-style-type: none"> Falta de trazabilidad en la recepción de DP en el aplicativo CRONOS. Verificación de recepción de DP, registrados en el sistema de gestión documental CRONOS, sin trazabilidad de trámite respondido. 	Posibilidad de afectación reputacional que conlleva a la pérdida de confianza de los grupos de interés.

En la mesa de trabajo del 27/04/26 se concluyó que la única observación en materia de trámites era la relacionada con la información de las atenciones personalizadas, lo demás eran recomendaciones o análisis de contexto previo a la observación. Por ello, se aceptó este hallazgo para generar una acción correctiva al respecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda realizar un ajuste a la actividad 1 del Procedimiento (PU-P-007) con el fin de implementar un mecanismo a través del cual se verifique la recepción del DP en el sistema de gestión documental CRONOS y poder verificar la respectiva trazabilidad en su respuesta, entendiendo que el funcionario competente para dar respuesta a los derechos de petición en la DTNOC, es el Director Territorial Noroccidente o aquel funcionario que se designe para ejecutar dicha acción.

3.4.2 Fortalecimiento del Control social

3.4.2.1 Actividades de control social y participación ciudadana. En la entidad, la Estrategia de Participación Ciudadana 2025 determinó tres tipos de actividades a desarrollar: La SSPD acompaña a los entes territoriales en jornadas pedagógicas de control social y mesas de trabajo para el control social. Pese al inicio tardío de la contratación de la vigencia y el inicio de las actividades programadas, se evidenció un valioso esfuerzo de la DTNOC para adelantar la estrategia en el último cuatrimestre de 2025.

Tabla 3. Eventos de Participación Ciudadana DTNOC 2025

DEPARTAMENTO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN FCS-F-001		SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN FCS-F-011	SEGUIMIENTO COMPROMISOS FCS-F-012	COMPROMISOS PENDIENTES
	EVENTOS PROGRAMADOS	EVENTOS APROBADOS			
ATLÁNTICO	30	30	30	36	31
GUAJIRA	22	22	24	16	12
MAGDALENA	42	42	40	27	17
TOTALES	94	94	94	79	60

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

El análisis consolidado a las actividades de participación ciudadana para 2025, de acuerdo con la Tabla 3, indica que para la DTNOC se programaron y aprobaron 94 eventos incluidos en el

Formato FCS-F-001, a los cuales se les hizo el seguimiento correspondiente mediante el Formato FCS-F-011. Se evidenció que la gran mayoría de las actividades analizadas cuenta con los correspondientes soportes de su ejecución (actas, listados de asistencia, encuestas, presentaciones, registro fotográfico, etc.); aun así, en relación con los compromisos acordados en esas actividades se encontró, en el Formato FCS-F-012, que el 76% de ellos no han sido cerrados a la fecha de inicio de la auditoría, situación que genera la siguiente observación:

Observación No. 3. 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)
3	La DTNOC no registra seguimiento en el Formato FCS-F-012 al 76% de los compromisos acordados con los prestadores.	Estrategia de Participación Ciudadana 2025, numeral 9.3. Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana FCS-P-001.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de mecanismos de control a nivel interno. • Falta de implementación efectiva de un ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), que garantice el cierre de compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de afectación reputacional por no generar impacto en la prestación del servicio con el desarrollo de las mesas con prestadores.

En la mesa de trabajo, la DTNOC comentó que el informe de auditoría afirmaba que la mayoría de las actividades contaban con soportes, pero no precisaba si se había revisado la totalidad de las actividades o solo una muestra parcial. Luego de revisar nuevamente, la información de los expedientes de Cronos se observó que dos de los expedientes informados por la DTNOC en la mesa, contaban con los soportes de cierre en Cronos, por lo que se elimina esa información de la observación. Sin embargo, el formato de seguimiento de SIGME FCS-F-012, que fue objeto de revisión nuevamente después de la mesa, mantiene los 60 compromisos pendientes antes señalados, muchos de ellos, incluso con 7 meses de suscripción, por lo que se determina modificar la observación en relación con los expedientes, pero mantenerla por la ausencia de seguimiento oportuno de los compromisos.

La OCI recomienda que se dispongan controles efectivos que garanticen la trazabilidad de los compromisos adquiridos en las actividades realizadas, por lo que sugiere documentar en SIGME, los lineamientos correspondientes en atención al ciclo de mejora continua. Adicionalmente, que se programen eventos en todos los departamentos de cobertura de la DTNOC, ya que no se encontraron actividades realizadas en San Andrés y Providencia. Frente a esto último, la DTNOC justificó esta situación debido a la necesidad de optimizar el presupuesto asignado, priorizando municipios más cercanos debido a que los eventos fueron programados en el último cuatrimestre de la vigencia; no obstante, sí se realizó un evento en la isla, aunque por fuera de del cronograma, en cumplimiento de una sentencia.

Para la vigencia 2026, la OCI evaluó la efectividad del control implícito en la gestión institucional y la articulación entre la DTNOC y las dependencias misionales. En este marco, el 19 de marzo de 2026, la OCI asistió como observadora a la mesa de trabajo liderada por la DTNOC junto a la Dirección Técnica de Aseo (DTA) la administración municipal y organismos de control social. En dicha sesión, se analizaron con los prestadores (Interaseo S.A. E.S.P., Fenix S.A. E.S.P. y Una A S.A.S. E.S.P.), diversas problemáticas en el servicio de aseo, tales como presunta competencia desleal, irregularidades en la facturación, fallas en la disposición final e incumplimientos en la atención al usuario.

Al respecto se observó una logística y planeación de calendario y horarios adecuados para el desarrollo del evento por parte de la DTNOC. La dirección territorial fue enfática en reiterar el

incumplimiento de dos prestadores en las normas de protección al usuario y de atención al cliente (resorte de las funciones a su cargo), se trataron temas de gran relevancia para la adecuada prestación del servicio que, al ser competencia de la DTA, no fueron analizados de manera rigurosa, dado el componente técnico de la mesa y cuya problemática ha sido de conocimiento permanente de la entidad, pues se viene presentando desde 2024.

La gestión de la dirección técnica se limitó a mencionar que se adelanta una actuación administrativa a uno de los prestadores, enfatizando que la entidad no puede coadministrar a los prestadores, sin mencionar nada en relación con los cargos incluidos en el pliego, ni realizó requerimientos adicionales a los prestadores, ni generó compromiso alguno con ellos, lo que puede impactar el efecto que este tipo de eventos en la comunidad, al no comunicarse de manera efectiva los avances en la gestión de la entidad frente a las problemáticas presentadas.

La OCI recuerda que la participación ciudadana, bajo la Ley 1757 de 20152, debe ser real, incidente y verificable en las decisiones institucionales. No basta programar numerosos eventos ni registrar alta asistencia si estos espacios no generan diálogo, respuesta a las observaciones ni mejoras concretas en la gestión. Lo relevante es demostrar que la ciudadanía fue escuchada y que sus aportes influyeron efectivamente en planes, acciones o servicios de la entidad.

En tal contexto, y aunque una mesa de trabajo no pueda considerarse como muestra representativa de los eventos de participación, en esta mesa puntualmente, la OCI identificó diversas mejoras potenciales que recomienda tener en cuenta para la realización de este tipo de actividades: Procurar la asistencia presencial de las direcciones técnicas; centrar la atención de los eventos en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de prestación de los servicios, de cara al impacto que deben tener estos eventos en la comunidad afectada; establecer compromisos no sólo para los prestadores sino para la entidad; mantener un canal de información permanente con los CDCS, administraciones municipales, personeros y vocales de control sobre el seguimiento a la prestación del servicio; y, al finalizar los eventos, dejar en claro las conclusiones del evento, los compromisos de cada una de las partes y fechas de los mismos o nuevas reuniones.

3.4.2.2. Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control. En relación con los vocales de control se evidenció el registro del Formato Base de Datos de Vocales de Control FCS-009 V.3 con 109 vocales de la DTNOC, y de solicitudes de actualización de información a las alcaldías, incluida en los expedientes de Cronos como, el 2026820190208099E; sin embargo, se observó en la base de datos que el campo “Estado del vocal” 13 aparecen como inactivos y 22 no se encuentra diligenciado el campo. A su vez, el campo “Último contacto” 38 registros indican que este se realizó hace más de un año (en febrero de 2025) y 51 registros permanecen vacíos.

Lo anterior permite colegir, que no obstante que se realiza la circularización de masivas para actualizar la información de vocales de control, esta labor resulta insuficiente para el mantenimiento de un registro vigente, por lo que es pertinente establecer mecanismos más rigurosos de seguimiento oportuno con los actores del control social involucrados y diligenciando en debida forma el formato antes indicado, en todos sus campos, luego de analizar si es la herramienta de gestión que más genere valor al seguimiento del ejercicio del control social.

Por otro lado, una vez revisada la información suministrada por la DTNOC y la prueba de auditoría realizada del 17 de marzo de 2026, en desarrollo de la visita a la dependencia, se evidenció que

² “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática ”.
EV-F-002 V.3

no se cuenta con una base de datos de CDCS, y que en las vigencias 2025 y 2026 no se ha tenido conocimiento de la conformación de comités.

Al respecto, es de considerar lo establecido en el literal c del artículo 18 del Decreto 1429 de 1995³, que predica que le corresponde a la Superintendencia: *“Llevar un sistema de información actualizado de los comités existentes y de su correspondiente vocal”*. A su vez, 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”*.

Por lo anterior, en vista de que la normatividad asigna a las direcciones territoriales las funciones antes indicadas relacionadas con el Sistema de Vigilancia y Control de los CDCS sin que la DTNOC las cumpla de manera estricta, se formula la siguiente observación:

Observación No. 4 – Desactualización de Base de Datos de CDCS

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
4	No se evidenció que la DTNOC haya realizado en 2025 y 2026 una actualización permanente de la base de datos de los CDCS 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, numeral 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. Posibilidad de afectación reputacional por atender esquemas de participación ciudadana y control social fuera de los definidos en la norma en materia de servicios públicos

En mesa de trabajo, la DTNOC explicó que la desactualización obedece a un proceso de actualización lento, pues solo tres alcaldías respondieron a una solicitud masiva enviada en marzo, como señal de los esfuerzos hechos por la territorial; no obstante, en vista de no contar con esta base requerida por norma, la OCI mantiene la observación.

En vista de la situación evidenciada, la OCI recomienda que se generen lineamientos institucionales claros que reafirmen la responsabilidad que las direcciones territoriales deben asumir en materia de control social según la normatividad vigente y que dichos lineamientos se plasmen en la documentación de SIGME que se considere pertinente.

Por otro lado, es prioritario actualizar diversos actos administrativos vigentes (y aquella documentación que los relacione) sobre creación e implementación del Sistema de Vigilancia y Control de Vocales de Control (resoluciones 20141300041115 y 20151300052415), toda vez que mencionan decretos derogados, dependencias inexistentes, herramientas tecnológicas no disponibles, etc.), que no guardan relación con la realidad institucional y generan confusión ante los grupos de interés.

³ *“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”*.

Esta recomendación ya la había realizado la OCI en el Informe de Consultoría – Estrategia AAA (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol) Proceso de Fortalecimiento del Control Social (Rad. 20231400105743 del 31/08/2023), por lo que, a la fecha la SDPUGT ya debió tomar las medidas pertinentes.

3.4.3 Supervisión contractual

Se verificó el ejercicio de la supervisión contractual por parte de los funcionarios de la DTNOC atendiendo las directrices establecidas en el manual de supervisión e interventoría AS-M-002, versión 7, para los contratos de la Tabla 4.

Tabla 4. Análisis Supervisión Contractual en la DTNOC

No	Contrato No.	Análisis de la OCI:
1	399/2025 Revisor	<p>Dentro de las actividades del informe de trabajo de octubre, noviembre y diciembre 2025, se debe discriminar de manera correcta si el total de las revisiones corresponden a una única actuación administrativa o las devoluciones efectuadas, puesto que genera confusión en el total efectivo aprobado. Lo anterior, teniendo en cuenta que en las bases se reporta un número X el cual no corresponde a la totalidad aprobada.</p> <p>Adicional a ello, dentro de las obligaciones contractuales 2 y 3, se establecen dichas actividades ejecutadas, como ejercicio se verificó el segundo pago a través del cual se reportan 404 actos administrativos revisados, pero en el documento Excel de nominado ANEXO 1.2 informe del mes de noviembre, se reporta la relación de 309 actos revisados en su totalidad lo cual no guarda relación con lo reportado en el informe de actividades.</p> <p>La misma situación se presenta en el informe 3, informe final de actividades vigencia 2025, se aporta el documento denominado ANEXO 1.3, a través del cual se remite una base con 309 radicados revisados; no obstante, lo reportado en SECOP II es la revisión de 346 actos administrativos.</p>
2	380/2025 Revisor	<p>Dentro de las actividades del informe de trabajo de octubre, noviembre y diciembre se debe discriminar de manera correcta si el total de las revisiones corresponden a una única actuación administrativa o las devoluciones efectuadas, puesto que genera confusión en el total efectivo aprobado.</p> <p>En las evidencias reportadas en SECOP II, en el documento Excel denominado CUADRO DE CONTROL DE EVIDENCIAS DE REVISION DE OCTUBRE se reporta la relación de 36 actos administrativos verificados y no 35 como se establece en el informe de actividades.</p> <p>Para el segundo pago de noviembre 2025, se reporta 252 actos administrativos verificados, pero en el documento Excel denominado CUADRO DE CONTROL DE EVIDENCIAS DE REVISION DE NOVIEMBRE, se reporta la relación de 261 actos verificados lo cual no guarda relación con lo reportado en el informe de actividades.</p> <p>Finalmente, para el informe 3, informe final de actividades vigencia 2025, se aporta el documento denominado CUADRO DE CONTROL DE EVIDENCIAS DE REVISION DE DICIEMBRE, a través del cual se remite una base con 330 radicados, no obstante, lo reportado en SECOP II es la revisión de 300 actos administrativos.</p>
3	717/2025 Notificador	<p>Se observó que la contratista en noviembre reporta dentro de la primera obligación contractual la firma de 209 actos administrativos. Verificada la obligación contractual se determina que la misma es la proyección de las notificaciones y/o comunicaciones de los actos administrativos y/o actuaciones administrativas a cargo de la DTNOC que le sean asignados por parte del supervisor.</p> <p>Entendiendo la obligación contractual, se realizó la verificación del trámite de notificación de los siguientes actos administrativos Nos. 20258200617435, 20258200631885 y 20258200635945 donde la elaboración de la notificación la realiza una persona diferente a la contratada.</p>
4	633/2025 Notificador	<p>Se verificaron los informes de actividades de noviembre y diciembre del 2025, la contratista solo ejecutó una de las obligaciones pactadas en el contrato de prestación de servicios. Se reportó para dichas vigencias la actividad de publicación de las comunicaciones y/o notificaciones devueltas. Si bien es cierto se remitió la respectiva relación de radicados que fueron objeto de publicación, la contratista no aporta un enlace para verificar directamente en la página web la ejecución de dicha actividad.</p>

5	Contrato de mínima cuantía 001 de 2025	En desarrollo de la visita, se informó que la cuenta de cobro referente a este contrato quedó con una solicitud de reserva presupuestal. Frente a esta situación se verificó la trazabilidad de la cuenta de pago en SECOP II, a través de la cual se pudo identificar que en efecto el 29 de diciembre de 2025, se remitió cuenta de cobro. Frente a la anterior situación, la novedad debió reportarse como una cuenta por pagar y no como una reserva presupuestal, pues se entiende que este escenario refleja la figura de reserva presupuestal inducida.
---	--	--

Con base en el análisis de supervisión de la tabla anterior, la OCI plantea la siguiente observación:

Observación No. 5 – Debilidades en la Supervisión Contractual

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
5	Una vez verificada la ejecución contractual se evidenció debilidad en la supervisión del contrato 717 de 2025, en atención a la falta de verificación por parte del supervisor de las evidencias reportadas en las cuentas de cobro, toda vez que la actividad reportada no guarda relación con la obligación contractual.	Manual de supervisión e interventor a AS-F-033 V 12 Numerales 6.2, 6.7, 6.8, 8.1, 8.2 y 8.4 Ley 1474 de 2011 Artículo 81 y siguientes.	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de control estricto a los contratistas frente a las actividades acordadas. 	Posible afectación económica por la aceptación de bienes o servicios que no cumplen las especificaciones técnicas del contrato debido a las debilidades en la supervisión contractual.

En atención a las observaciones realizadas por la DTNOC, en la mesa de trabajo adelantada es oportuno precisar que, se procedió a verificar el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), encontrando en efecto que el contrato 717 registró actividades con no guardan relación con la obligación a ejecutar. Por otro lado, frente a las demás actividades no ejecutadas durante la relación contractual, la DTNOC manifestó que elevó consulta a la Oficina Jurídica para determinar si, en efecto, dentro de la ejecución contractual, existe la obligatoriedad de evidenciar todas las actividades; no obstante, no se ha recibido en la OCI la información mencionada en la reunión.

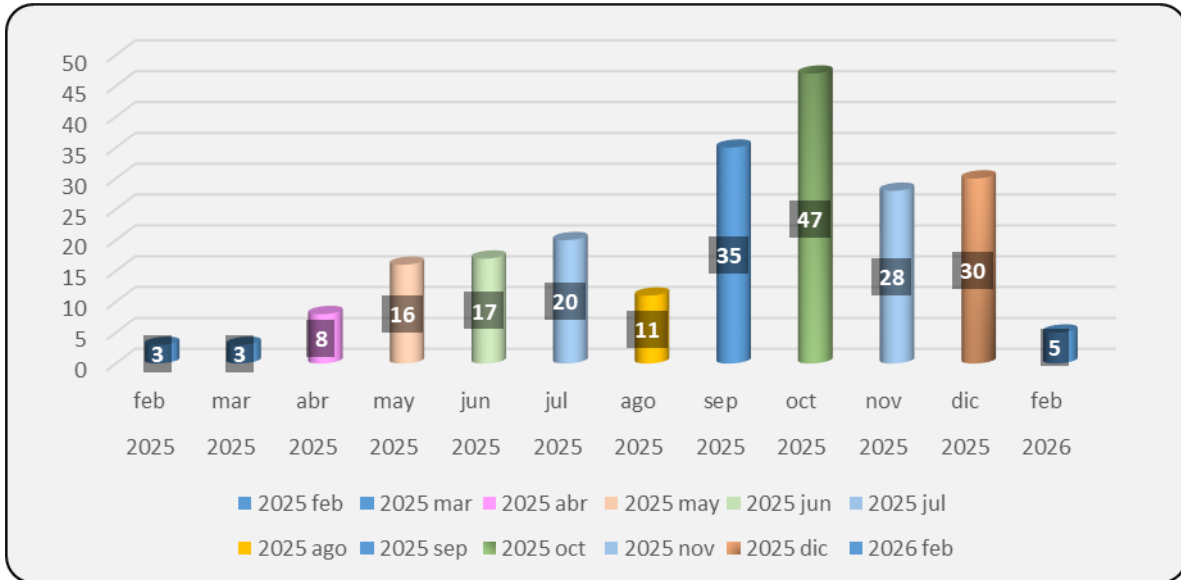
En atención a lo anterior, la OCI recomienda establecer criterios específicos para la verificación de las evidencias reportadas por los contratistas, en los casos en los que no se ejecuten todas las obligaciones contractuales, deberá existir una justificación clara y conducente que determine la no ejecución de dicha obligación.

Además, se recomienda que los funcionarios de la DTNOC que sean designados como supervisores, realicen el curso que ofrece la SSPD, en la intranet de la entidad / Gestión del Conocimiento, a fin de fortalecer sus conocimientos con buenas prácticas aplicables al ejercicio de la supervisión de contratos.

3.4.4 Solicitud de viáticos, legalización de comisiones y reintegros

De acuerdo con la Gráfica No. 4, durante la vigencia 2025 se solicitaron 218 comisiones cuya ejecución se concentró mayoritariamente (64%) en el tercer cuatrimestre. A su vez, en la vigencia 2026, se evidenciaron 5 solicitudes de comisión.

Gráfica No. 4. Comisiones DTNOC 2025-2026



Fuente: Construcción propia con datos suministrados por la DTNOC

Se realizaron pruebas aleatorias de auditoría a la base de datos de control de viáticos que la DTNOC mantiene y controla en Drive, constatando que en algunos registros al momento de la revisión no se contaba con el número de radicado de legalización de las comisiones, por lo que se recomienda actualizar dicha base en tal sentido, para no perder la trazabilidad y control de legalizaciones y dar cumplimiento a lo establecido en Resolución SSPD No. 20255400204553 y su alcance Resolución SSPD No. 20255400205113.

En la Resolución SSPD No. 20255400205113 se establece la obligación de presentar un informe ejecutivo sobre las actividades desplegadas en el desarrollo de la comisión, a través del Formato SIGME GF-F-012, instrucción que deroga la utilización del Formato GH-F-019, contenido en la Resolución SSPD No. 20255400204553, por lo cual no hizo parte de la revisión de las evidencias de la muestra tomada. Sin embargo, la OCI recomienda dejar un mayor detalle de las actividades realizadas en la comisión, toda vez que el espacio en el Formato GF-F-012 no es suficiente, lo que se sugiere la utilización de un anexo con una breve descripción de las actividades realizadas y su respectivo registro fotográfico. Lo anterior, dado que se revisaron las comisiones autorizadas mediante Resoluciones SSPD Nos. 20258200202483, 20258200193043 y 20258200195323 donde se evidenciaron falencias en tal sentido.

En la muestra tomada también se evidenció que los formatos de legalización muestran debilidades en su diligenciamiento, pues se incluyen datos que no corresponden a lo solicitado en los mismos, como se pudo evidenciar en la comisión autorizada con Resolución SSPD No. 20258200195323, donde no coincide el número de expediente virtual Cronos del funcionario o contratista, y en otra comisión autorizada con Resolución SSPD No. 20258200479955, en donde se evidenció que el campo no se encontraba diligenciado. Por lo anterior, la OCI recomienda que se fortalezcan los controles operativos para que los informes de legalización se presenten con información más detallada y consistente.

De otra parte, la OCI recomienda que se habilite el módulo de solicitudes de comisiones masivas en el Sistema Integrado de Información Financiera, SIIF Nación, para agilizar los procesos de solicitudes de comisión cuando un grupo de funcionarios y/o contratistas se desplazan a un mismo destino y fecha, lo cual apunta a la economía procesal y facilita los procesos operativos financieros internos.

Lo anterior, en aplicación de los Principios de Economía y Celeridad, que orientan el ejercicio de la función administrativa por parte de las entidades públicas y previstos en la Constitución Política y el artículo 3 del CPACA, numerales 12 y 13.

Finalmente, se recomienda incorporar al “Instructivo para el Trámite de Comisiones de Servicios y Desplazamientos” Código GH-I-003 los lineamientos institucionales para la legalización de traslados cuyas características impiden la generación de una factura física o electrónica al no tratarse de empresas de transporte legalmente constituidas, o de transporte no tradicional (intermunicipal, urbano, fluvial, ferroviario, lanchas, semovientes, motos, vehículos particulares o de tracción animal, entre otros).

De otra parte, se verificaron dos solicitudes de reembolso en las Resoluciones SSPD Nos. 20258200479955 y 20258200524475, en 2025, de las cuales fueron generados los cupones por la Coordinación de Tesorería y pagadas por los comisionados. La OCI recomienda que de presentarse la situación donde se debe realizar un reembolso se tengan en cuentas las siguientes circunstancias:

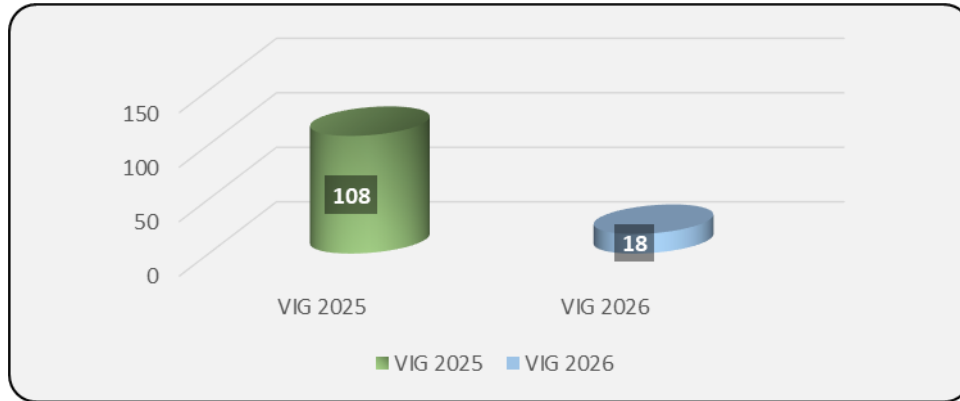
- a) Cuando por razones de fuerza mayor, de orden público o razones climáticas se impida la realización de la comisión planeada, se debe informar con antelación suficiente a las dependencias involucradas para que la comisión no sea pagada al comisionado y así lograr evitar el proceso de reembolso y legalización.
- b) Si por alguna razón de tiempos o procesos internos no se alcanza cumplir con el punto anterior, para cancelar una comisión se realicen el (los) reembolso(s), una vez la Coordinación de Tesorería gire los recursos de las comisiones no realizadas.

Conforme a lo anterior, la OCI recomienda establecer plazos precisos en el procedimiento o instructivo para el reintegro de recursos por parte de funcionarios y contratistas. Por ejemplo, una vez la Coordinación de Tesorería realice el pago de la comisión y el depósito sea efectivo, el comisionado dispondría de 24 horas hábiles para solicitar el cupón de reintegro al correo tesoreria@superservicios.com.co. A su vez, dicha Coordinación contaría con 48 horas hábiles para enviar el cupón, tras lo cual el comisionado tendría dos días hábiles para efectuar el pago y un plazo máximo de 48 horas hábiles adicionales para legalizar el reintegro.

3.4.5 Gestión financiera y contable

3.4.5.1 Obligaciones tributarias de la DTNOC. Se realizaron las verificaciones de las obligaciones tributarias generadas por la DTNOC donde se presentaba algún tipo de actividad económica, bien sea por presencia de los equipos digitales de la entidad o frente a algún contrato de prestación de servicios.

Grafica 5. Total Impuestos DTNOC 2025-2026



Fuente: Datos suministrados por la Dirección Territorial Noroccidente

En las pruebas realizadas a la muestra seleccionada se encontraron particularidades para la presentación y pago de las obligaciones tributarias así:

Contabilidad paga y presenta obligaciones tributarias: Se encontró que dos municipios, Fundación con Expediente 2025820150100602E y Ciénaga, Expediente 2025820150100609, tienen esta modalidad, ya que desde contabilidad se paga y presenta la obligación. Para control de la DTNOC se solicita declaración con sello de presentación a Contabilidad. En este escenario se evidenció que en 2025 se presentaron 24 declaraciones y 4 en la vigencia 2026.

Contabilidad paga e informa a la DTNOC para que presente la declaración: En este caso se evidenció que la DTNOC presentó 36 declaraciones en la 2025 y 7 en 2026. Mediante el control del calendario tributario, el responsable en el Grupo de Contabilidad solicitó a la Coordinación de Tesorería que se realizara el pago de la obligación tributaria y reportara dicho pago a la dirección territorial para que esta procediera con la respectiva presentación de la obligación (ejemplo municipio de Maicao Expediente 2025820150100600E y Riohacha, Expediente 2025820150100604E). La DTNOC procedió a solicitar el acuse de recibido de la presentación del impuesto a través del correo electrónico.

Tesorería gira recursos para que la DTNOC pague y presente la obligación: Se evidenció que la DTNOC estuvo pendiente de que le fueran autorizados y girados los recursos a través de SIIF Nación para hacer pago y presentación de la obligación tributaria requiriendo los acuses de recibido a través de correos electrónicos de los municipios, como se observó en el caso del municipio de Barranquilla con Expediente 2025820150100599E.

Por lo anterior, y frente a los lineamientos de la operación 14 del Procedimiento Gestión Contable GF-P-002, Versión 8 y del numeral 5.8.3 del Manual de Procedimientos Contables GF-M-002, Versión 08, es pertinente formular la siguiente observación:

Observación 6. Actualización Procedimiento Gestión Contable

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
6	Se encontró que para los distintos escenarios operativos para la presentación y pago de las obligaciones tributarias de la DTNOC no se tuvieron en cuenta los lineamientos institucionales establecidos que asignan responsables de pagar,	PROCEDIMIENTO GESTION CONTABLE Código. GF-P-002 Versión. 8 operación Nro. 14 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Código GF-M-	Falta de caracterización del procedimiento cuando una u otra dependencia debe enviar o relacionar una información en los aplicativos institucionales.	Posibles impactos económico y reputacional por la posible falta de pago, presentación o acuse de recibido de una declaración ante cualquier autoridad

presentar y pedir o enviar el acuse de recibido a cada municipio.	002 Versión 08 Septiembre, 2025 numeral 5.8.3	Desconocimiento de las particularidades existentes en las direcciones territoriales.	recaudadora municipal.
---	---	--	------------------------

A solicitud de la DTNOC, la OCI realiza en la mesa de trabajo aclaración del hallazgo, explicando que la observación apunta a mejorar el procedimiento de gestión contable porque la operación 14 no aclara en quién recae la responsabilidad de pagar, presentar o pedir el acuse de recibo de impuestos, notando que la responsabilidad se diluye. Con respecto al cuestionamiento de la SDPUGT de responsabilidad de este hallazgo, la OCI manifiesta que se debe trabajar conjuntamente con la Dirección Financiera, dependencia a la cual se informará de esta obligación por parte de la OCI.

3.4.5.2 Presentación del Programa Anual Mensualizado de Caja, PAC. Se revisaron los correos enviados al Grupo de Tesorería informando las necesidades de PAC para 2025, contrastando con la Resolución SSPD No. 20241200001134, que indica que se deben presentar las necesidades con una antelación de 10 días calendario previos al cierre del mes, y se evidenció que los correos de enero a diciembre de 2025, fueron remitidos por la DTNOC a la Coordinación de Tesorería cuando transcurría ya el mismo mes del período requerido.

Observación 7. Envío oportuno necesidades de PAC.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
7	En la revisión efectuada por la OCI, se evidenció que durante todos los meses de la vigencia 2025, la DTNOC no remitió a la Coordinación de Tesorería las necesidades de PAC con la debida antelación establecida en la reglamentación interna de la SSPD .	Resolución SSPD Nro. 20241200001134 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 resolución.	Posibles impacto reputacional y económico por la alteración de las cifras remitidas por la SSPD al Minhacienda para la correcta programación 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.

En la mesa de trabajo, se acuerda con respecto al desarrollo de la ACPM correspondiente, que toda vez que SDPUGT centralizó la presentación del PAC en 2026, se mantenía la observación, pero no sería viable formularla para este informe.

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 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 DTNOC y realizada la prueba de auditoría del 17 de marzo de 2026, en desarrollo de la visita realizada a la dependencia auditada, se evidenció que los perfiles de usuario asignados en SIIF Nación cumplen con los criterios que al respecto determina la Circular Externa 044 del 25 de noviembre de 2022, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La circular establece restricciones 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 de la gestión de riesgos. En la revisión realizada, la OCI constató que ningún usuario presenta combinaciones prohibidas, encontrándose que los perfiles asignados corresponden a funciones diferenciadas y separadas, lo cual asegura el cumplimiento de la normativa vigente.

Tabla 5. Verificación Roles SIIF Nación DTNOC

TIPO USUARIO	ROLES SIIF	VERIFICACIÓN OCI
Contratista	Rol 1 Entidad - Gestión Administrativa	Cumple con lo descrito en la circular Externa 044
Funcionario 1	Rol 11 Entidad - Gestión Autorizar Viáticos	
Funcionario 2	Rol 12 Entidad - Gestión Control Viáticos Rol 2 Entidad - Gestión presupuesto gastos	
Funcionario 3	Rol 1 Entidad - Gestión Administrativa Rol 5 Entidad - Gestión Caja Menor	

Fuente: Perfiles DTNOC SIIF Nación (marzo 2026)

3.4.6.2 Cronos. Revisada la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), el 18 de marzo de 2026, correspondiente a la relación de casos gestionados para la DTNOC, entre enero de 2025 y febrero de 2026, se evidenció la solicitud de desactivación de seis usuarios vinculados al aplicativo Cronos.

En la verificación realizada por la OCI se constató que cinco de los usuarios cuentan con paz y salvo debidamente acreditado y, en los casos de retiro, se encuentran desactivados en el sistema o con registro en LDAP⁴, lo cual asegura la adecuada gestión de accesos y la depuración de cuentas conforme a las políticas institucionales de seguridad de la información.

No obstante, se identificó que el usuario “vmarin” no presenta paz y salvo evidenciado, debido a la existencia de tareas pendientes en Cronos, situación que impide la formalización de la baja y genera un riesgo de acumulación de responsabilidades en el sistema.

Tabla 6. Verificación roles Cronos DTNOC

Usuario	Caso Aranda / RF	Verificación OCI
eherrerat	275604 / RF-814179-4-275604	Cumple – paz y salvo acreditado
jdelgado	275738 / RF-814425-4-275738	Cumple – paz y salvo acreditado
npaba	275859 / RF-814677-4-275859	Cumple – paz y salvo acreditado
rpduran	255440 / RF-772899-4-255440	Cumple – paz y salvo acreditado
vmarin	275356 / RF-813697-4-275356	Observación: paz y salvo no evidenciado, tareas pendientes en Cronos
jlpadilla	275697 / RF-814357-4-275697	Cumple – paz y salvo acreditado

Fuente: Perfiles DTNOC aplicativo Cronos (marzo 2026)

3.4.6.3 LDAP. Conforme con la información remitida por OTIC, se identificaron 54 cuentas VPN asociadas a la DTNOC, distribuidas en 43 cuentas únicas y 11 cuentas repetidas. Del total, se verificó que 14 cuentas activas se encuentran cruzadas y validadas con el directorio LDAP, lo

⁴ Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo Ligero de Acceso a Directorios).

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 por la OCI en las sedes Prado y Holanda de la DTNOC, sobre una muestra representativa de 45 activos, y tomando como base la información remitida por la el 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 42 activos clasificados como *Bueno* y en *Servicio*, únicamente 28 se encuentran efectivamente en condiciones acordes con la clasificación reportada.
- 13 activos presentan discrepancias, al encontrarse en estado *Malo* o *fuera de servicio*, pese a estar registrados como *Buenos* y en *operación*.
- 1 activo adicional, 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.
- Los 3 activos restantes de la muestra se encuentran correctamente clasificados como *Dañado* y en *Futuro proceso de baja*, en concordancia con la información remitida.

Por lo anterior, se formula la siguiente observación:

Observación No. 8 – Debilidades en clasificación de activos- licenciamiento de software

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
8	Se constató que de la muestra de los 45 activos revisados en las sedes Prado y Holanda, 14 presentan discrepancias entre la clasificación administrativa y el estado real del activo.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de administración de bienes - Numeral 5.4 Control y Actualización de Inventario de bienes devolutivos y elementos de consumo. • Manual Políticas complementarias del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información – Numeral 5.14. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario desactualizado y/o sin validación cruzada con el estado físico real. • Deficiencias en el control de licenciamiento de software. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación de la continuidad operativa por uso de activos en mal estado • Incumplimiento normativo en licenciamiento de software • Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de confiabilidad en el inventario institucional

Con respecto a esta observación, en la mesa la DTNOC manifestó que tampoco era de su competencia directa, por lo que la OCI, insiste que se trabaje de manera conjunta con la Dirección Administrativa y la OTIC.

3.4.6.5 UPS. Con base en la información suministrada por la DTNOC y la prueba de auditoría realizada el 17 de marzo de 2026, en desarrollo de la visita a la dependencia auditada, se evidenció que la sede Prado de atención al público en Barranquilla continúa sin contar con una UPS en funcionamiento desde junio de 2025, pese a las gestiones adelantadas por la dirección territorial (informes, solicitudes de apoyo, cotizaciones y propuesta de traslado de una UPS desde Cali).

Al respecto, es de considerar lo establecido en la Resolución SSPD No. 20251000044795, que delega en los Directores Territoriales la responsabilidad de ordenar el gasto y adelantar los procesos de selección y contratación para satisfacer las necesidades de la sede, incluyendo la adquisición y mantenimiento de bienes como la UPS. Asimismo, el Manual de Servicios Administrativos e Instalaciones GA-M-001 establece la obligación de garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos especializados, entre ellos las UPS, para asegurar la continuidad operativa de las sedes.

Por lo anterior, en vista de que la normatividad asigna a las direcciones territoriales la función de garantizar la operación de los equipos críticos de infraestructura, se formula la siguiente observación:

Observación No. 9 – Fallas en la operación de equipos e infraestructura

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
9	Se evidenció que, pese a las gestiones adelantadas por la DTNOC desde junio de 2025 (informes, solicitudes de apoyo, cotizaciones y propuesta de traslado de UPS desde Cali), la sede Prado en Barranquilla continúa sin contar con una UPS en funcionamiento, afectando la continuidad del servicio y la atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Resolución 20251000044795 (artículo 5 numeral 5, Delegar en los directores territoriales). Manual GA-M-001 Servicios Administrativos e Instalaciones (5.4 mantenimientos preventivos y correctivos de equipos, plantas y/o infraestructura). 	<ul style="list-style-type: none"> Retrasos en la ejecución de procesos contractuales. Falta de coordinación eficaz entre DT, OTIC y GSA para concretar la solución. Limitaciones presupuestales y administrativas que dilataron la materialización de la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de afectación reputacional por deficiencia en la atención al usuario. Riesgo de incumplimiento misional por falta de conectividad y respaldo energético. Riesgo de pérdida de información y afectación a la gestión documental y tutelas.

Al igual que con las otras observaciones transversal a otros procesos o áreas, se acuerda en la mesa trabajo conjunto para la realización de la ACPM respectiva.

3.5 Actividades de monitoreo

3.5.1 Planes de acción DTNOC 2025 y 2026

Con el objeto de verificar la trazabilidad de la información que reposa en el aplicativo institucional de Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional, SISGESTION, se tomaron como referencia algunas de las actividades reportadas mensualmente por la DTNOC, durante 2025 y a febrero de 2026, análisis que se presenta a continuación:

Tabla 7. Análisis actividades y entregables planes de acción DTNOC 2025 y 2026

Vigencia	Actividad o entregable	Periodo	Evidencia	Análisis OCI
2025	87071	Diciembre	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/188hnVpW7M29pGrp2-GoUdwqPxxGhpjAf	Se observó coherencia y trazabilidad con el producto entregado como resultado de las acciones de IVC adelantadas. Recomendable cargar avances de la actividad dado que esta empezó en marzo.

	87077	Abril	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/10R2-wiY7E0Jybu454AoJ-u0KJl2ZbeRt	Se observó coherencia y trazabilidad con el producto entregado, pues se evidenciaron las encuestas realizadas del período analizado. Se recomienda que las evidencias cargadas sólo incluyan el período correspondiente.
	87073	Noviembre	https://drive.google.com/drive/folders/129F7vqe27rqgiSaxreZINVYZqeWk23Oj?usp=drive_link	Se observó coherencia y trazabilidad de las cifras reportadas y metas con el producto entregado y su evidencia; sin embargo, la gestión adelantada es insuficiente para la atención del rezago existente.
	87080	Diciembre	https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HQs5u-8FMfGSWHfb5FcRxXaFeiQ1EkzP	Se observó coherencia y trazabilidad de la evidencia reportada con la meta y producto entregado. La rendición de cuentas se encuentra satisfactoriamente documentada.
2026	87508	Febrero	https://drive.google.com/drive/folders/11QwNANx7ZYN_h2tQEFCMIV7SyDuc0AIB?usp=drive_link	Se observó coherencia y trazabilidad de la evidencia reportada con el producto entregado. Recomendable hacer el ajuste a la meta de enero, dado que habían iniciado los eventos.
	87505	Enero	https://drive.google.com/drive/folders/1trTKq4NCLXLDKdr2d9ye-MGA0ciky1sC?usp=drive_link	Se observó coherencia y trazabilidad de la evidencia reportada y el entregable (Agenda 2026 de Red de comunidades). Se recomienda cerrar el entregable porque el producto fue elaborado y no requiere mayor reporte.

Fuente: Planes de acción DTNOC 2025-2026- SIGGESTION

De la revisión efectuada a las actividades y entregables, la OCI encontró debida coherencia y trazabilidad en los registros de SIGGESTION como muestra de un seguimiento oportuno y adecuado de 1ª y 2ª línea de defensa. Se recomiendan algunos ajustes para los seguimientos futuros, así: cargar avances de las actividades antes del cumplimiento del entregable; contar con evidencias más específicas frente al período reportado; y que se realicen los ajustes al plan de acción 2026, con respecto de metas y fechas de inicio y finalización a que haya lugar.

3.5.2 Indicadores SIGME 2025 y 2026

Otra herramienta de monitoreo utilizada por la entidad, refiere a los indicadores de proceso formulados en SIGME. Su análisis correspondiente se registra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Indicadores SIGME DTNOC 2025 y 2026

Vigencia	INDICADOR	PROCESO	Período	Análisis OCI
2025	Satisfacción de las actividades de participación ciudadana	Fortalecimiento del control social	Trimestre 4	Indicador reportado por la SDPUGT con coherencia y trazabilidad de registros y resultado positivo frente a la meta. Lo correspondiente a la DTNOC muestra que el indicador de satisfacción es del 96%.
	Actividades de participación ciudadana con los grupos de valor	Fortalecimiento del control social	Diciembre	Indicador agregado reportado por la SDPUGT con coherencia y trazabilidad de registros; sin embargo, la meta de la DTNOC y las otras direcciones territoriales fue modificada para ajustarse al inicio tardío de la contratación de la vigencia.

	Porcentaje de ejecución presupuestal 2025 – DT Noroccidente	Protección al usuario	Diciembre	Indicador con coherencia y trazabilidad de registros, pero con resultado de solamente 44% de ejecución. No obstante que se formuló la acción correctiva AC-DTNOROCC-004, la acción inició hasta noviembre de 2025.
2026	Actividades de participación ciudadana con los grupos de valor	Fortalecimiento del control social	Trimestre 1	No se evalúa por estar fuera del alcance de la auditoría.
	N.A.	Protección al Usuario	N.A.	No existe indicador en este proceso formulado para la DTNOC. Sólo se considera hacer seguimiento a la gestión vía indicador, a la gestión de la SDPUGT.

Fuente: Módulo Indicadores SIGME

Luego de la verificación efectuada por la OCI, se encontró que para el proceso de Fortalecimiento del Control Social los dos indicadores formulados guardan coherencia y trazabilidad en sus registros cuantitativos. Con respecto al proceso de Protección al Usuario se observó que el seguimiento que se realizó en 2025, solamente abarcó la gestión presupuestal y que la ACPM formulada inició tardíamente cuando el riesgo de incumplimiento estaba latente desde el primer semestre de la vigencia.

Adicionalmente, se encontró que en 2026 no se efectúa seguimiento alguno a la gestión de la DTNOC en SIGME (sólo hay indicadores para la SDPUGT), por lo que al ser la DTNOC, un área de gran relevancia en la gestión misional de la entidad, la OCI considera imperante hacer la formulación de indicador(es) que complementen el monitoreo efectuado a los trámites vía planes de acción.

4. CONCLUSIONES

- Durante la visita efectuada a la DTNOC y en general, en desarrollo del ejercicio auditor, fue destacable la disposición, experticia y conocimiento de todo el equipo de trabajo para la buena marcha del proceso.
- No se realiza desde 2022 el adecuado seguimiento de 1ª. y 2ª. línea a los riesgos identificados en el mapa institucional, como se evidenció en uno de los riesgos de seguridad digital del proceso de Protección al Usuario.
- Se evidencia la desactualización de los manuales, instructivos, procedimientos y formatos indicados a lo largo del presente informe.
- La DTNOC presenta controles operativos que son de vital importancia para la mitigación de riesgos institucionales; sin embargo, es necesario establecer controles para el envío oportuno de las cifras presupuestales para que la entidad programe sus obligaciones de manera adecuada y oportuna en el PAC mensual.
- Se documentan de manera consistente las evidencias de realización de las actividades de participación ciudadana; sin embargo, se aprecian debilidades en el seguimiento a los compromisos acordados en el 76% de ellos.
- Se realizan de manera reiterada circularizaciones de masivas para actualizar la información de los vocales de control de cobertura de la DTNOC, aunque la base de datos disponible no cuenta con información integral que permita determinar la vigencia de los registros.
- No obstante, la constante realización de actividades relacionadas con el control social, no se encontró disponible una base de datos actualizada de los CDSCS existentes en los territorios a cargo de la DTNOC.

- Es notoria la trazabilidad evidenciada en los registros de seguimiento al plan de acción de la DTNOC analizados en SISGESTION.
- En relación con los indicadores de proceso, más allá de la gestión presupuestal, no se realizó el 2025 seguimiento correspondiente a la DTNOC, como complemento al seguimiento que se efectúa vía plan de acción.
- En la actualidad existen estrategias contempladas para la atención de los rezagos de las vigencias anteriores, sin embargo, no se cuenta con datos que determinen la eficacia de dichas acciones, las cuales podrían incluir el uso de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial.
- Se identificaron deficiencias en el registro de la atención personalizada dentro de la herramienta Drive de soluciones ciudadanas, evidenciándose que varios campos obligatorios carecen de la información necesaria para el seguimiento de la gestión.
- Durante la verificación aleatoria de expedientes en el aplicativo CRONOS, se constató que diversos radicados de entrada permanecen abiertos a pesar de contar con su gestión administrativa finalizada. Esta falta de cierre formal en el aplicativo genera una distorsión la medición del rezago en trámites a cargo de la DTNOC, reflejando un volumen superior al que realmente existe.
- Se evidenciaron debilidades en la supervisión contractual ejercida en la DTNOC, pues los informes de actividades valorados presentan datos inconsistentes con los soportes correspondientes. Asimismo, se observó que algunas obligaciones contractuales no se ejecutaron en los períodos informados sin la respectiva justificación.
- Los perfiles de usuario, en el Aplicativo SIIF Nación, cumplen con lo dispuesto en la Circular Externa 044 de 2022, garantizando la segregación de funciones y ausencia de combinaciones incompatibles.
- Se constató la adecuada gestión de accesos y depuración de cuentas en cinco de los seis usuarios revisados, en el aplicativo Cronos. Sin embargo, se identificó un caso pendiente de paz y salvo que impide la formalización de la baja.
- Se identificaron 54 cuentas (VPN/LDAP), de las cuales 43 son únicas y 11 repetidas. La validación cruzada con LDAP permitió confirmar la autenticidad de 14 cuentas activas.
- En cuanto a los activos de información, de la muestra de 45, 28 se encuentran acordes con la clasificación reportada, 13 presentan discrepancias (estado *malo* o *fuera de servicio*), y 1 evidencia *falta de licenciamiento activo en Office*. Los 3 restantes están correctamente clasificados como dañados y en proceso de baja. Estas inconsistencias reflejan debilidades en la actualización del inventario y en el control de licenciamiento.
- La sede propia de la DTNOC continúa sin contar con una UPS en funcionamiento, lo que refleja una ineficacia en la materialización de las acciones emprendidas y genera afectación directa en la continuidad operativa y en atención al usuario.
- En síntesis, se evidenció falta de empoderamiento y autonomía de la DTNOC, en la gestión de algunos asuntos a su cargo. La brecha se manifiesta en la gestión de riesgos y controles, competencias frente a los CDCS entre otros aspectos, así como en una coordinación eficaz con las dependencias del nivel central (OTIC y Dirección Administrativa, Grupo de Servicios Administrativos) para gestionar situaciones críticas como la arriba mencionada.

5 RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

Una vez finalizado el ejercicio de auditoría, en aras de fortalecer la mejora continua institucional, la OCI formula las siguientes recomendaciones:

- En relación con los mapas de riesgos, aprovechar la coyuntura actual de implementación de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión 7, elaborada por el

DAFP, para crear y ajustar los riesgos y controles establecidos, dando cabal cumplimiento a los lineamientos allí establecidos, analizando las vulnerabilidades más relevantes que afecten la gestión en territorio.

- Documentar la trazabilidad de las actividades de participación ciudadana y sus correspondientes soportes, garantizando que dichos eventos abarquen la cobertura asignada a la DTNOC y que se cumpla el ciclo de mejora continúa esperado frente a los compromisos acordados con prestadores y demás grupos de interés.
- Procurar la asistencia presencial de las direcciones técnicas a las actividades de participación ciudadana que lo requieran; centrar la atención en la búsqueda de soluciones a las problemáticas evidenciadas; establecer compromisos no solamente para los prestadores sino para la entidad; mantener un canal de información permanente con los CDCS, administraciones municipales, personeros y vocales de control sobre el seguimiento a la prestación del servicio público domiciliario que corresponda; y concluir los eventos con compromisos y fechas para cada una de las partes.
- Contar con herramientas de seguimiento integral oportuno a la base de datos de vocales de control, que soporten el ejercicio vigente del control social, de acuerdo con las funciones de la Entidad.
- Generar directrices en relación con la responsabilidad asignada a las direcciones territoriales con respecto a la actualización de las bases de datos de CDSC y su cobertura, así como actualizar la documentación y actos administrativos relacionados con el Sistema de Vigilancia y Control para que se ajusten a la realidad institucional.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y monitoreo de la DTNOC, a nivel de evidencias de plan de acción y formulación de indicadores de proceso, pertinentes a su gestión misional.
- Realizar una revisión integral de la distribución de personal, priorizando el fortalecimiento del Grupo de Atención a Trámites con un número adecuado de profesionales que permita atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes acumuladas.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de cargas de trabajo periódica que aseguren que el talento humano asignado a la DTNOC, se ajuste dinámicamente al volumen de trabajo, evitando que el rezago se convierta en un obstáculo estructural para la gestión territorial y la protección efectiva de los usuarios.
- Verificar que los trámites gestionados en la actuación administrativa se encuentren tipificados de la manera correcta (publicado final), con el fin de poder establecer un número cierto de trámites pendientes por gestionar.
- Establecer planes de trabajo y de actividades con metas ajustadas conforme a los perfiles profesionales que hacen parte de la DTNOC, verificando la redistribución y atención de trámites por departamento a cargo de la dependencia.
- Asegurar que los funcionarios que ejerzan supervisión en la DTNOC, realicen el curso Supervisión de Contratos que ofrece la SSPD, en la Intranet de la Entidad / Gestión del Conocimiento /Campus virtual.
- Crear un calendario a través del cual se maneje de manera oportuna los tiempos de presentación de las cuentas por pago, asimismo, establecer un término prudente para presentar las correcciones, si a ello hubiere lugar.
- Verificar la modificación del paso 1 del Procedimiento (PU-P-007), en lo referente a la correcta recepción y respuestas de los DP presentados de manera verbal en las territoriales.
- Sustentar de manera objetiva y técnica las metas diarias para la atención de trámites en la DTNOC, con base en un estudio de cargas que contemple el nivel del empleo, la curva de aprendizaje y otros criterios aplicables, garantizando con ello la aplicación de principios como la igualdad, la proporcionalidad y la transparencia.
- Actualizar el inventario de activos tecnológicos, validando el estado físico frente al registro administrativo y corrigiendo las discrepancias identificadas.

- Regularizar el licenciamiento de software, garantizando que los equipos clasificados como “en servicio” cuenten con licencias activas y vigentes.
- Implementar controles de seguimiento trimestral, que permitan evidenciar la correspondencia entre la información reportada y la condición real de usuarios y activos, asegurando la confiabilidad de la gestión tecnológica y la continuidad operativa de la sede.
- Fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional entre la DTNOC, OTIC y el Grupo de Servicios Administrativos, de manera que las gestiones iniciadas se traduzcan en soluciones efectivas y oportunas. Asimismo, se sugiere documentar en el SIGME lineamientos específicos para la atención de fallas en equipos críticos como las UPS, incorporando indicadores de cumplimiento y trazabilidad de compromisos, con el fin de asegurar la continuidad del servicio y reducir riesgos.
- 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.
- Establecer controles operativos para el envío oportuno de las cifras presupuestales para que la entidad programe sus obligaciones de manera adecuada y oportuna en el PAC.
- Actualizar la base de control de viáticos con los radicados de legalización, en el control establecido en Drive, para garantizar la trazabilidad de las comisiones.
- Incluir un mayor detalle de las actividades realizadas en la comisión, por lo que se sugiere la generación de un anexo con una breve descripción de las actividades realizadas y su respectivo registro fotográfico.
- Habilitar el módulo de solicitudes de comisiones masivas en SIIF Nación para agilizar el trámite de este tipo de solicitudes cuando un grupo de funcionarios y/o contratistas se desplazan a un mismo destino y fecha.
- Incorporar al “Instructivo para el Trámite de Comisiones de Servicios y Desplazamientos” Código GH-I-003 los lineamientos institucionales para la legalización de traslados que carezcan de factura física o electrónica al no tratarse de empresas de transporte legalmente constituidas o en las modalidades de transporte no tradicional. En estos casos se debería adjuntar copia del documento de identidad de la persona que prestó el servicio o dejar constancia de tal situación en el formato de legalización.
- Fortalecer los mecanismos para el cálculo y definición de los recursos requeridos por la DTNOC y la articulación de la dependencia con la SDPUGT para realizar una adecuada planeación presupuestal de la entidad mediante el anteproyecto que se presenta en cada vigencia al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de evitar el debilitamiento del sistema de control interno contable dejando recursos para modificaciones presupuestales y rezago presupuestal al cierre de cada vigencia en concordancia con los principios del sistema presupuestal contenidos en el Decreto 111 de 1996, artículo 12.
- Resulta imperativo analizar una desconcentración de funciones que, dentro del marco normativo, otorgue un mayor empoderamiento y autonomía técnica, administrativa y presupuestal a la DTNOC, permitiendo una gestión institucional más ágil y alineada con las realidades de los territorios.

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