

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION
20261400109513

Bogotá D.C., 22/06/2026 14:53:48

PARA **Dr. FELIPE DURÁN CARRÓN**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

IVAN ALBERTO ORDOÑEZ VIVAS
Director de Talento Humano

DE Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Talento Humano - Manual de Ingreso

Estimados Doctores:

La Oficina de Control Interno (OCI) dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2026 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de gestión al Proceso Gestión del Talento Humano - Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio del Servicio, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual se remite para su conocimiento y el fortalecimiento del proceso de toma de decisiones en la Entidad y la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron seis (6) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la Dirección de Talento Humano con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

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

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS
Jefe Oficina de Control Interno

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

Anexo: Informe de auditoría.
Resumen ejecutivo

Copia: Dra. María Nathalya Delgado Muñoz - Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Proyectó: Sandra Milena Espinel Plazas – Contratista Oficina de Control Interno – Líder de auditoría
Dalila Ariza Téllez – Profesional Especializado OCI

Revisó: Juan José Pedraza Vargas– Jefe OCI

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES.....	3
2.	METODOLOGÍA.....	4
3.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	5
3.1	AMBIENTE DE CONTROL.....	5
3.2	EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	5
3.3	ACTIVIDADES DE CONTROL.....	10
3.4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	21
3.5	ACTIVIDADES DE MONITOREO.....	21
4	CONCLUSIONES.....	
5	RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA.....	24

1. DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Gestión del Talento Humano - Manual de Ingreso Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Iván Alberto Ordoñez Vivas
Objetivo General de la Auditoría:	Objetivo General: Evaluar, bajo un enfoque basado en riesgos, la adecuada gestión de las actividades relacionadas con el ingreso de personas a la entidad, verificando el diseño, implementación y efectividad de los controles establecidos para mitigar los riesgos asociados al proceso de vinculación, registro y formalización del ingreso, con el fin de determinar su conformidad con la normativa aplicable, los lineamientos institucionales y los principios del sistema de control interno.
Objetivos Específicos de la Auditoría:	1. Verificar que las actividades relacionadas con el ingreso de personas se ejecuten conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales vigentes, de manera que se haya garantizado el proceso de vinculación con el cumplimiento integral de los requisitos administrativos, jurídicos y documentales establecidos. 2. Examinar si los controles definidos para las actividades de ingreso se encuentran adecuadamente identificados, diseñados y operan de manera efectiva para prevenir, detectar y corregir posibles desviaciones, errores o incumplimientos asociados a la vinculación, asegurando la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información generada. 3. Identificar los riesgos inherentes y residuales asociados a las actividades de ingreso de servidores, con el propósito de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad y de la Política de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Alcance de la Auditoría:	Evaluar el cumplimiento del Manual de ingreso Código GH-M-001 Versión 21 verificando cada uno de los pasos que se deben llevar a cabo para la vinculación del personal
Tipo de Auditoría:	Presencial - Remota.
Tipo de Informe:	Final
Auditor Líder	Equipo Auditor
Sandra Milena Espinel Plazas	Dalila Ariza Téllez Carolina Cifuentes Linda Magaly Bocanegra Tovar

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	17	Mes	03	Año	2026	Día	22	Mes	06	Año	2026

2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SSPD, tomó como punto de partida la información asociada al Proceso Gestión del Talento Humano (GH-PR-001) – Manual de Ingreso Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio (GH-M-001), incorporada en aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME). El ejercicio auditor se basó en el Procedimiento de Auditorías Internas EV-P-001, generando un plan individual de auditoría correspondiente, el cual se encuentra documentado en SIGME.

Como marco de referencia se consideraron principalmente la Ley 909 de 2004, relacionada con la administración del empleo público, la carrera administrativa y la provisión de empleos; el Decreto 1083 de 2015, en lo concerniente a los requisitos para el ejercicio de los empleos públicos y la gestión del talento humano; y la Ley 594 de 2000, referente a la organización, conservación y custodia de los documentos que conforman las historias laborales. Asimismo, se tuvieron en cuenta los procedimientos internos, lineamientos técnicos y demás disposiciones institucionales vigentes.

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoría se realizaron solicitudes de información a la Dirección de Talento Humano, las cuales forman parte de las evidencias del trabajo realizado y fueron analizadas y verificadas por el equipo auditor, contrastándolas con la información encontrada en los distintos aplicativos institucionales como SIGME, SISGESTION, CRONOS y con información de la página de la CNSC.

Para el desarrollo de la fase de ejecución de la auditoría, la Oficina de Control Interno implementó una metodología analítica y de verificación documental, fundamentada rigurosamente en la información oficial suministrada por la Dirección de Talento Humano.

El universo objeto de fiscalización estuvo integrado por un alcance definido de 134 nombramientos en Periodo de Prueba, 38 en Ascenso, 43 de Libre Nombramiento y Remoción, y 7 en Encargo. Como criterio de delimitación y control metodológico, se constató que la entidad no registraba vacantes temporales en empleos de libre nombramiento y remoción provistas mediante la figura del encargo; precisión que permitió orientar las pruebas de auditoría de manera específica, asegurando que la evaluación de legalidad, cumplimiento de requisitos y trazabilidad se ajustara estrictamente a la realidad y dinámica de la planta de personal reportada.

La selección de los expedientes objeto de revisión se llevó a cabo mediante la aplicación de muestreo estadístico aleatorio. Este enfoque técnico garantizó que cada uno de los expedientes del universo evaluado tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, mitigando el riesgo de sesgo discrecional en la revisión. De este modo, se aseguró la obtención de una muestra representativa y objetiva, la cual provee una base metodológica sólida y de alta confianza para fundamentar las conclusiones de la auditoría respecto a la legalidad, transparencia y cumplimiento normativo de los procesos institucionales.

Asimismo, para la revisión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), se implementó un filtro de control orientado a garantizar la integridad y la trazabilidad de la información analizada. Bajo este criterio, se depuraron y descartaron aquellas solicitudes que no presentaban un radicado formal de entrada o de salida. Esta validación previa resultó indispensable para concentrar la

evaluación exclusivamente en las actuaciones oficiales de la entidad, salvaguardando la confiabilidad de los datos y permitiendo verificar de manera objetiva los tiempos de respuesta, el fondo de la gestión institucional y el cumplimiento de los soportes documentales requeridos.

Como resultado de la aplicación de los criterios y filtros metodológicos descritos, las muestras finales efectivamente revisadas correspondieron a: (i) 21 nombramientos en Periodo de Prueba, (ii) 15 nombramientos en Ascenso, (iii) 16 nombramientos en cargos de Libre Nombramiento y Remoción, (iv) 5 nombramientos en Encargo, y (v) 23 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 AMBIENTE DE CONTROL

Como parte de la evaluación del componente Ambiente de Control, se verificó la aplicación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales durante los procesos de vinculación y posesión de servidores públicos. Este instrumento constituye un elemento fundamental de control interno, en tanto define las funciones, competencias laborales, requisitos de formación académica y experiencia exigidos para cada empleo que integra la planta de personal de la entidad.

La existencia, actualización y aplicación adecuada del Manual de Funciones contribuye a garantizar que los nombramientos se efectúen sobre empleos debidamente creados en la planta de personal, con funciones claramente definidas y con asignación salarial establecida, en concordancia con las disposiciones constitucionales y legales que regulan el empleo público. De igual forma, permite verificar que las personas designadas acrediten los requisitos mínimos exigidos para el desempeño del cargo antes de su posesión.

La correcta observancia de este control fortalece los principios de mérito, legalidad, transparencia y responsabilidad en la administración del talento humano, mitigando riesgos asociados a la vinculación de personal que no cumpla con los requisitos exigidos, posibles nulidades de actos administrativos y eventuales responsabilidades administrativas derivadas de deficiencias en el proceso de provisión de empleos.

3.2 EVALUACIÓN DEL RIESGO

3.2.1 Riesgos identificados en SIGME

De acuerdo con la verificación realizada en el sistema integrado de gestión y mejora SIGME, se evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con riesgos identificados y registrados relacionados con posibles afectaciones por corrupción, integridad y gestión del proceso de vinculación y administración de personal. Así mismo, se observó que los riesgos incluyen controles y actividades de seguimiento efectuadas por las líneas de defensa, orientadas a prevenir situaciones asociadas al incumplimiento de requisitos del cargo, manipulación de procesos de nombramiento y entrega de documentación adulterada.

La situación observada presenta oportunidades de mejora frente al cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, especialmente en lo relacionado con la gestión y monitoreo de riesgos, seguimiento mediante indicadores y fortalecimiento de controles institucionales. Así mismo, frente a los componentes de Evaluación del Riesgo, Actividades de Control y Evaluación y Seguimiento

del MECI, así como a los lineamientos de la ISO 31000:2018 relacionados con el monitoreo, revisión y mejora continua de la gestión de riesgos institucionales.

3.2.2 Indicadores

De acuerdo con la información registrada en el sistema integrado de gestión y mejora SIGME, se evidenció que para la vigencia 2025 el proceso de Gestión del Talento Humano no contó con indicadores definidos y que, aunque para la vigencia 2026 se registraron indicadores de gestión, ninguno se encuentra orientado al seguimiento y control de las actividades relacionadas con el ingreso y vinculación de funcionarios, situación que limita la medición de la oportunidad, eficacia y cumplimiento de las actividades asociadas al proceso auditado.

La situación observada presenta debilidades frente a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, particularmente en la Dimensión de Evaluación de Resultados y la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, las cuales establecen la necesidad de definir mecanismos de seguimiento e indicadores que permitan medir la gestión, evaluar resultados y fortalecer la toma de decisiones en los procesos institucionales. Así mismo, se evidencian oportunidades de mejora frente a los componentes de Actividades de Control y Evaluación y Seguimiento del MECI, relacionados con el monitoreo y control de la gestión institucional.

La ausencia de indicadores asociados al proceso de ingreso y vinculación de funcionarios limita la capacidad de seguimiento, medición y evaluación de la gestión realizada por el proceso de Gestión del Talento Humano, generando riesgos relacionados con debilidades en el control, toma de decisiones, identificación oportuna de desviaciones y cumplimiento de lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el sistema de control interno. Lo anterior puede afectar la eficiencia, trazabilidad y mejora continua del proceso auditado.

Es así que la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

Observación No.1 Debilidades en la gestión y seguimiento de riesgos asociados al ingreso y vinculación de funcionarios y ausencia de indicadores asociados al proceso.

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
1	En desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno evidenció, mediante la verificación en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), que el proceso cuenta con riesgos identificados asociados a corrupción, integridad y provisión de empleos. No obstante, se determinaron oportunidades de mejora en la articulación entre los riesgos formulados, los controles implementados y los mecanismos de seguimiento, especialmente en las actividades de ingreso y vinculación de funcionarios, control documental	Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensiones de Direccionamiento Estratégico, Evaluación de Resultados y Gestión con Valores para Resultados, relacionadas con la administración de riesgos, monitoreo y fortalecimiento de controles. Así mismo, frente a los componentes de Evaluación del Riesgo,	Debilidades en la gestión, monitoreo y medición de riesgos del proceso de vinculación de personal. Insuficiente definición de indicadores para medir la efectividad de controles asociados a riesgos del proceso de vinculación. Limitado monitoreo operativo frente a actividades críticas relacionadas con validación documental, cumplimiento de requisitos	Riesgo de materialización de situaciones relacionadas con incumplimiento de requisitos. inconsistencias documentales o deficiencias en la trazabilidad del proceso de vinculación. Debilidades en el monitoreo y detección oportuna de desviaciones o fallas de control. Afectación en la confiabilidad de la información y en la

Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
y validación de requisitos. Adicionalmente, se constató que para la vigencia 2025 no se establecieron indicadores de gestión para el proceso, y aunque para la vigencia 2026 se registraron algunas métricas, ninguna está orientada al seguimiento y medición de las actividades relacionadas con el ingreso y vinculación de personal. Esta situación limita el monitoreo, la evaluación y la medición oportuna, eficaz y conforme de las actividades asociadas al proceso auditado.	Actividades de Control y Evaluación y Seguimiento del MECI, orientados a la identificación, monitoreo y tratamiento de riesgos institucionales. ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo – Directrices.	administración de historias laborales. Incremento de carga operativa derivada del concurso de méritos y novedades administrativas.	transparencia del proceso de provisión de empleos. Posible incumplimiento de lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el sistema de control interno. Limitaciones para medir la eficiencia y oportunidad del proceso de vinculación de funcionarios.

3.2.2.1 Conclusiones

- La Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano dispone de mecanismos para la identificación, valoración y seguimiento de riesgos asociados al proceso de ingreso y administración de personal, registrando controles y acciones de monitoreo en el sistema SIGME. De acuerdo con los soportes revisados y los seguimientos reportados por la primera y segunda línea de defensa, no se evidenció materialización de los riesgos identificados durante las vigencias evaluadas. No obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento en la actualización permanente de controles, seguimiento operativo y articulación documental, considerando el incremento de actividades derivadas del concurso de méritos y las novedades administrativas asociadas al proceso de vinculación.
- La Oficina de Control Interno evidenció oportunidades de mejora en el componente de seguimiento y medición del proceso de Gestión del Talento Humano, considerando que no se establecieron indicadores para la vigencia 2025 y que los definidos para 2026 no contemplan medición específica sobre el proceso de ingreso de funcionarios. Lo anterior limita la capacidad de monitoreo, control y evaluación de la gestión frente a las actividades de vinculación y administración documental asociadas al proceso auditado.

3.2.2.2 Recomendación

- Se recomienda continuar fortaleciendo la gestión de riesgos del proceso de Gestión del Talento Humano mediante el monitoreo permanente de los controles establecidos, la actualización periódica de los mapas de riesgos y el fortalecimiento de mecanismos preventivos relacionados con la validación documental, cumplimiento de requisitos del cargo y trazabilidad de los procesos de vinculación y nombramiento. Así mismo, se recomienda articular las actividades de control con indicadores de seguimiento que permitan medir la efectividad de los controles implementados y anticipar posibles desviaciones o materialización de riesgos.

- Se exhorta a fortalecer el esquema de medición del proceso de Gestión del Talento Humano mediante la definición e implementación de indicadores relacionados con el proceso de ingreso y vinculación de funcionarios, que permitan realizar seguimiento a aspectos como tiempos de vinculación, completitud documental, actualización de historias laborales, cargue de información en sistemas institucionales y cumplimiento de requisitos administrativos y normativos, facilitando la toma de decisiones y el monitoreo de la gestión.

3.2.3 Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, con base en el consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) suministrado por la Dirección de Talento Humano y el registro detallado de las acciones de tutela gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica —cuyo objeto versa sobre el proceso de nombramiento de servidores públicos—, identificó los siguientes hallazgos:

Deficiencias en la oportunidad de respuesta: Tras el análisis integral a la muestra seleccionada de 23 PQRSD, se evidenciaron debilidades persistentes en los tiempos de atención, configurándose un incumplimiento recurrente de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015. Esta situación expone a la Superintendencia a la materialización de los siguientes riesgos institucionales:

(i) Riesgo Jurídico: Alta probabilidad de interposición de acciones de tutela por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición (Art. 23 C.P.), lo cual deriva en una exposición a incidentes de desacato y posibles sanciones disciplinarias para los líderes del proceso.

(ii) Riesgo Operativo: Generación de reprocesos y saturación de los canales de atención, debido a que los usuarios se ven obligados a interponer reiteraciones o quejas por demora para activar la gestión de la Dirección de Talento Humano.

(iii) Riesgo de Incumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP): Las debilidades en la gestión, radicación y archivo documental de las peticiones asociadas a los procesos de selección Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC) impactan directamente los indicadores del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Específicamente, se identificaron extemporaneidades de hasta cuatro (4) meses e incompletitud en los expedientes virtuales, lo que debilita los controles frente a los riesgos de gestión y opacidad, afectando negativamente las metas institucionales de acceso a la información y transparencia pasiva.

La Oficina de Control Interno identificó una concentración crítica en las causas que originan las acciones de tutela contra la entidad. El sustrato jurídico de las demandas se unifica en dos frentes específicos: (i) la falta de respuesta oportuna a peticiones y (ii) presuntas dilaciones en procesos de selección, nombramientos en período de prueba y posesiones.

A pesar de que la mayoría de las acciones son denegadas, el 27% de las decisiones judiciales resultan desfavorables para la institución. Este porcentaje es un síntoma objetivo de rezagos en los tiempos de respuesta del área competente. Ante este escenario, se configuran las siguientes tipologías de riesgo:

(i) Riesgo Operativo: Carga administrativa ineficiente para la Oficina Asesora Jurídica, debido a la atención de litigios que pudieron prevenirse mediante la gestión oportuna de la Dirección de Talento Humano.

(ii) Riesgo Reputacional: Afectación a la credibilidad de los procesos de provisión de empleos, asociando a la SSPD con demoras e ineficiencias en el área de talento humano.

(iii) Riesgo Jurídico-Sancionatorio: Probabilidad de sanciones por desacato ante las veintinueve (29) órdenes judiciales vigentes, impactando directamente a los ordenadores del gasto y representantes de la entidad.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

Observación No. 2. Oportunidades de mejora en la respuesta a PQRSD.

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
2	Como consecuencia de la contingencia operativa y la etapa de transición institucional asociadas al cambio de personal por el desarrollo del concurso de méritos, la entidad presentó dificultades en su capacidad de respuesta. Esto se evidenció en la revisión de una muestra de veintitrés (23) PQRSD, observándose el incumplimiento de los términos legales con retrasos de hasta cuatro (4) meses. Asimismo, este proceso de relevo de personal generó debilidades en la conformación y completitud de los expedientes virtuales, afectando su trazabilidad integral y derivando en la interposición de acciones de tutela por presunta vulneración del derecho fundamental de petición.	Constitución Política de Colombia, Artículo 23: Consagración del Derecho Fundamental de Petición y la obligatoriedad de obtener una pronta resolución. Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), fijando los términos perentorios para dar respuesta a las solicitudes. Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública): Obligaciones de gestión documental, acceso a la información y transparencia pasiva. Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) vigente de la Entidad: Específicamente en sus componentes de control interno, mapa de riesgos de corrupción y estrategias de atención al ciudadano.	Debilidades en la supervisión y control de los términos de vencimiento de las peticiones al interior de la Dirección de Talento Humano. Falta de optimización o saturación operativa en los flujos de trabajo internos para el trámite de solicitudes relacionadas con la provisión de empleos (OPEC). Ausencia de lineamientos estrictos o de un protocolo estandarizado para la indexación, cargue cronológico y archivo oportuno de los soportes documentales en los expedientes virtuales.	Riesgo Jurídico y Sancionatorio: Derivado de la posible presentación y prosperidad de acciones de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición, así como de la eventual apertura de incidentes de desacato, con potenciales consecuencias disciplinarias, administrativas y económicas para la entidad y los responsables del proceso. Riesgo Operativo: Incremento de la carga laboral y reprocesos administrativos en la Dirección de Talento Humano y la Oficina Asesora Jurídica, debido a la necesidad de atender solicitudes de reiteración, quejas por demora y la contestación de las mismas acciones de tutela. Afectación al cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores institucionales asociados al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), así como debilitamiento de los mecanismos de control y seguimiento de la gestión. Esta situación puede generar pérdida de confianza por parte de los ciudadanos y afectar la imagen y credibilidad de la

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
				entidad ante los organismos de control y demás grupos de interés.

3.2.3.1 Conclusiones

- **Incumplimiento Normativo y Reincidencia:** Se concluye que la Dirección de Talento Humano presenta fallas de carácter estructural y reiterativo en la oportunidad de respuesta a las solicitudes ciudadanas, configurando una transgresión directa a los términos perentorios de la Ley 1755 de 2015. Los rezagos detectados de hasta cuatro (4) meses no constituyen hechos aislados, sino un patrón que vulnera el Derecho Fundamental de Petición.
- **Litigiosidad Constitucional por Falla en el Servicio:** Existe una correlación directa entre la falta de atención oportuna por parte de Talento Humano y el incremento de la litigiosidad en la entidad. El 27% de fallos de tutela desfavorables (concedentes) actúa como un indicador objetivo de una deficiencia real en la gestión administrativa. La acumulación de veintinueve (29) órdenes judiciales vigentes sitúa a la Superintendencia en un estado de alta vulnerabilidad frente a riesgos jurídicos de carácter sancionatorio (incidentes de desacato).
- **Inadecuada Capacidad Operativa y Reprocesos:** Se evidencia una desarticulación operativa que genera un impacto sistémico e ineficiencia institucional. La Oficina Asesora Jurídica experimenta una saturación de su capacidad instalada al tener que asumir la defensa técnica de litigios constitucionales que pudieron ser prevenidos y resueltos de fondo mediante una respuesta oportuna y diligente trámite en el área de origen.
- **Afectación a las Políticas de Transparencia (PTEP):** Las deficiencias críticas en la indexación, conformación y actualización de los expedientes virtuales correspondientes a los procesos de selección (OPEC) debilitan el sistema de control interno. Esta condición incrementa el riesgo de opacidad institucional, afectando negativamente el cumplimiento de las metas del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y comprometiendo los estándares de transparencia pasiva y acceso a la información.

3.2.3.2 Recomendación

- **Implementación de un Tablero de Control de Términos (Alerta Temprana):** Diseñar e implementar, en coordinación con el área de tecnologías o gestión documental, una herramienta automatizada (sistema de semaforización) para el monitoreo en tiempo real de los términos de vencimiento de las PQRSD asignadas a la Dirección de Talento Humano, con énfasis en los procesos de selección y provisión de empleos (OPEC), garantizando que las respuestas se proyecten y notifiquen dentro de los plazos de la Ley 1755 de 2015.

3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

3.3.1 Verificación de historias laborales

EV-F-002 V.3

Pág. 10 de 25

Se identificó una inconsistencia entre los instrumentos archivísticos y la práctica operativa del Grupo de Administración de Personal, toda vez que las Tablas de Retención Documental (TRD) establecen el soporte físico (papel) como único medio para las historias laborales; sin embargo, en el desarrollo de la auditoría se constató que estos expedientes también se gestionan de forma virtual en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) "Cronos".

Asimismo, se evidenció la aplicación simultánea de dos lineamientos relacionados con la gestión de las historias laborales: el Instructivo Archivo y Custodia de Historias Laborales (GH-I-001), a cargo del proceso de Gestión del Talento Humano, y el Instructivo Organización Documental, administrado por el proceso de Gestión Documental. Aunque ambos buscan orientar la organización y conservación de la documentación institucional, no se observan criterios unificados para la gestión de expedientes en soportes físico y digital, lo que podría generar inconsistencias en su organización, custodia y control.

La situación evidenciada afecta la trazabilidad y control de la información contenida en las historias laborales, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, particularmente en lo relacionado con la organización, conservación y administración documental y el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, referente a la organización de archivos de gestión, la adecuada conformación, control y preservación de expedientes y documentos de archivo.

Así mismo, se verificó concordancia entre la información publicada por la Comisión Nacional del Servicio Civil en el banco de listas de elegibles y la documentación revisada en los expedientes auditados, respecto a número de empleo, resoluciones, estado de listas, fechas de publicación y firmeza, así como la información de los elegibles relacionada con identificación, puntajes, posición y novedades registradas.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

Observación No. 3. Actualización TRD y duplicidad de lineamientos en la gestión de Historias Laborales

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
3	Se identificó una desalineación entre los instrumentos archivísticos formales y la práctica operativa del Grupo de Administración de Personal de la SSPD. Las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes establecen el soporte físico (papel) como el único medio de conservación para las historias laborales; sin embargo, en el desarrollo de la auditoría se constató que la entidad administra y almacena dichos expedientes de forma virtual a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) "Cronos".	Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos. Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación. Procedimientos internos de gestión documental y administración de historias laborales. Instructivo historias laborales GH-I-001 versión 9, numeral 3.4 actualización de historias laborales.	Debilidades en los controles para la actualización y organización documental. Falta de seguimiento periódico a expedientes físicos y digitales. Deficiencias en la articulación entre la gestión documental física y el registro en el sistema Cronos. Insuficiencia de mecanismos de verificación y control	Afectación a la trazabilidad, disponibilidad y confiabilidad de la información contenida en las historias laborales Riesgo de extravío o incorporación incompleta de soportes. Afectación en la confiabilidad y disponibilidad de la información.

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	Asimismo, frente al manejo y archivo de estos expedientes, confluyen dos normativas internas concurrentes de diferentes procesos: el Instructivo Archivo y Custodia de Historias Laborales (GH-I-001) de Gestión del Talento Humano y el Instructivo Organización Documental del proceso de Gestión Documental. Por otra parte, como resultado de la revisión de una muestra de expedientes físicos de historias laborales y su verificación en el sistema de gestión documental CRONOS, se evidenciaron debilidades en la organización, actualización y control de la información documental asociada a la administración de las historias laborales	Lineamientos de control documental establecidos para el sistema Cronos. Principios de control interno definidos en MECI y MIPG.	documental.	Incumplimiento de lineamientos archivísticos y de gestión documental. Dificultades en la atención de requerimientos de entes de control.

3.3.1.1 Conclusiones

- Como aspecto favorable, se constató una rigurosa consistencia entre la información publicada por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y el soporte documental de los expedientes auditados. Existe plena concordancia y trazabilidad entre las listas de elegibles, los actos administrativos de nombramiento y las historias laborales verificadas.
- La Oficina de Control Interno evidenció que, si bien el proceso de administración de historias laborales cuenta con controles operativos básicos, subsisten debilidades estructurales en la organización, foliación y actualización de los instrumentos de control archivístico.

Específicamente, se identificaron brechas en la integridad, completitud y debida articulación entre los expedientes físicos y electrónicos, lo cual vulnera los principios de autenticidad y continuidad de la función archivística institucional.
- Se identificó una fragmentación en la cadena de custodia y administración del archivo de gestión:
 - o **Gestión Digital:** El registro y organización de las hojas de vida en el Sistema de Gestión Documental (CRONOS) es ejecutado de manera centralizada por una funcionaria de la Dirección de Talento Humano.
 - o **Gestión Física:** La organización técnico-archivística de los expedientes físicos se encuentra tercerizada (outsourcing) a través de la firma Servicios Postales Nacionales S.A.S. (4-72).

3.3.1.2 Recomendaciones

- Ejecutar un plan de contingencia para la revisión integral, organización técnica y foliación cronológica de las historias laborales que fueron objeto de observación en la muestra de auditoría, garantizando la subsanación inmediata de los hallazgos.
- Diligenciar de forma obligatoria y oportuna el formato Hoja de Control Historial Laboral (GH-F-067 V.5), asegurando la estricta indexación, correspondencia, simetría y trazabilidad entre el expediente físico y el expediente electrónico en el sistema CRONOS.
- Implementar auditorías internas de calidad y verificaciones periódicas aleatorias sobre las historias laborales, con el fin de asegurar el cumplimiento estricto de las tablas de retención documental (TRD) y las directrices expedidas por el Archivo General de la Nación (AGN) para expedientes de historias laborales.
- Diseñar e institucionalizar un protocolo unificado de operación que articule las actividades de registro digital del personal interno con las labores de organización física tercerizadas a través del operador (4-72), blindando la integridad, completitud y seguridad de la información.
- Fortalecer el autocontrol en la Dirección de Talento Humano mediante la adopción de listas de chequeo previas al archivo final. Esta medida busca estandarizar la debida conformación y custodia de las historias laborales, asegurando la completitud y el orden del expediente de cada servidor público, y previniendo deficiencias operativas en la gestión documental de la entidad.

3.3.2 Verificación del Sistema de Gestión Documental CRONOS

La Oficina de Control Interno (OCI) constató, en la revisión de las historias laborales seleccionadas para los nombramientos en encargo, que la Dirección de Talento Humano cuenta con un funcionario técnico administrativo asignado a la conformación y administración de los expedientes electrónicos de historias laborales en el sistema CRONOS. Dicho subproceso inicia formalmente con el acta de posesión del servidor público y comprende la validación de antecedentes documentales y la apertura automatizada del expediente en la plataforma.

Sin embargo, tras evaluar la muestra seleccionada de cinco (5) historias laborales electrónicas, se evidenció que en cuatro (4) de ellas (80%) la documentación indexada en el sistema CRONOS difiere de los soportes que reposan en los expedientes físicos.

Se identificó la ausencia generalizada en el sistema digital del Formato GH-F-015 – Análisis de Hoja de Vida y de las copias de los Manuales de Funciones específicos aplicados con posterioridad a la asignación de encargos.

Esta condición denota debilidades en los controles de actualización y validación cruzada de los expedientes electrónicos, lo que genera asimetría informacional entre el entorno físico y digital. Como consecuencia, se compromete la integridad, completitud, disponibilidad y trazabilidad de

las historias laborales, así como la confiabilidad del sistema de gestión documental como fuente única de verdad.

Se destaca de manera positiva el diseño e implementación de una matriz de control en Excel para el monitoreo de expedientes laborales. Esta herramienta facilita el seguimiento preventivo a hitos de vinculación (posesiones, resoluciones, exámenes médicos e indexación en CRONOS), constituyendo un mecanismo efectivo de autocontrol operativo.

3.3.2.1 Condiciones de Custodia, Seguridad y Conservación del Archivo de Hojas de Vida Físicas

Se realizó una visita de verificación a las instalaciones destinadas a la custodia de las historias laborales físicas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), ubicadas en el primer piso de la sede central (Calle 84); espacio que es administrado por el proveedor externo (outsourcing) encargado de la gestión y conservación documental de la entidad.

Durante la inspección, se constataron las siguientes condiciones de seguridad, infraestructura y cumplimiento normativo:

3.3.2.2 Control de Acceso y Seguridad:

El archivo se encuentra en un área de acceso restringido, cuyo control se efectúa mediante llave custodiada por la funcionaria responsable de la organización documental. Asimismo, se evidenció la implementación de medidas básicas de prevención de riesgos, tales como extintores con vigencia actualizada y mobiliario metálico asegurado con candado.

Capacidad y Almacenamiento: Se identificó un estante compuesto por nueve (9) cuerpos, debidamente asegurado, en el cual reposan las historias laborales correspondientes al periodo comprendido desde el año 2008 hasta la fecha.

Condiciones Ambientales e Integridad: La revisión física del área permitió determinar la ausencia de humedades, filtraciones o factores ambientales adversos que pongan en riesgo la conservación de los expedientes. Las unidades de conservación observadas presentaron un adecuado estado físico y su respectiva rotulación, evidenciando el cumplimiento de los lineamientos definidos en el numeral 3.7 del Instructivo Historias Laborales GH-I-001 (Versión 9), relativo a las condiciones medioambientales.

3.3.3 Provisión Definitiva de Empleos de Carrera Administrativa en las Modalidades de Periodo de Prueba y Ascenso

Para el desarrollo de la auditoría, se seleccionó una muestra de veintiún (21) nombramientos en periodo de prueba y quince (15) en la modalidad de ascenso. El alcance de la evaluación comprendió la verificación de los requisitos mínimos, soportes documentales, actos administrativos y la publicidad de la información, así como la observancia de los principios de mérito, transparencia y objetividad que rigen la carrera administrativa.

De igual manera, se evaluaron los términos y condiciones definidos para los procesos mediante la inspección física de las hojas de vida y la validación de los registros en el sistema de gestión

documental CRONOS Lo anterior, con el propósito de constatar la existencia, integridad, trazabilidad y conservación de los soportes asociados a los servidores públicos seleccionados.

3.3.3.1 Verificación términos

A partir de la evaluación de la muestra y la verificación de los soportes aportados, la Oficina de Control Interno determinó un cumplimiento parcial de las disposiciones legales que rigen la vinculación de personal.

Aunque se evidencian niveles óptimos de gestión en los trámites de notificación y aceptación, se identificaron brechas en el cumplimiento de los plazos perentorios para la expedición de los actos administrativos de nombramiento y la toma de posesión. Dicha situación afecta la oportunidad global del proceso de provisión de cargos y eleva el riesgo de contingencias de carácter legal o administrativo.

Frente a este particular, la Dirección de Talento Humano manifestó que:

“(...) esta situación operativa, derivada de la alta demanda administrativa del concurso de méritos, fue objeto de un esquema de seguimiento directo por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), entidad que instauró compromisos institucionales específicos con la organización para administrar de manera concertada los plazos y la formalización de estas etapas.

*Frente a lo anterior, **la entidad ejecutó a cabalidad las acciones pactadas, lo cual quedó respaldado formalmente mediante el comunicado posterior No. 2025RS204122 del 24 de diciembre de 2025 emitido por la CNSC**, en el cual certificó expresamente que la institución cumplió de manera satisfactoria con los compromisos establecidos, validando y dando un cierre conforme a las actuaciones administrativas desarrolladas en dichos trámites.”*

Así las cosas, la OCI presenta la siguiente observación:

Observación No. 4. Necesidad de optimizar los tiempos normativos en las etapas de nombramiento y posesión.

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
4	En desarrollo de la auditoría a los procesos de provisión de empleos, la Oficina de Control Interno evaluó una muestra de veintiún (21) expedientes de nombramiento en periodo de prueba y quince (15) en la modalidad de ascenso. Como resultado, se evidenció un incumplimiento sistémico en los términos legales para proferir los actos administrativos de nombramiento, registrándose una extemporaneidad en el 95% de los casos en periodo de prueba y en el 100% de los casos de ascenso, superando el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la firmeza de la lista de elegibles.	Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.6.21, el cual establece que el nombramiento en periodo de prueba debe producirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la lista de elegibles en firme. Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.5.1.7, adicionado y modificado por el Decreto 648 de 2017, que establece que el designado cuenta con diez (10) días hábiles	Debilidades en los mecanismos de seguimiento y control de términos del proceso de vinculación, así como ausencia de alertas oportunas para la gestión de las actuaciones administrativas requeridas en las etapas de nombramiento y posesión.	Riesgo de incumplimiento de la normatividad aplicable al proceso de administración de personal, posibles observaciones de entes de control y afectación en la oportunidad de provisión de los empleos.

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	Esta condición de extemporaneidad se extendió a la etapa de posesión, donde se identificó la inobservancia del término legal de diez (10) días hábiles posteriores a la aceptación del cargo para formalizar dicho acto administrativo; situación que afectó específicamente a dos (2) casos de periodo de prueba y cinco (5) de ascenso. Un ejemplo crítico que ilustra esta debilidad operativa se constató en la revisión del expediente de periodo de prueba asociado a la Resolución No. 20251000306765. Dicho acto fue expedido el 28 de junio de 2025, es decir, treinta y dos (32) días hábiles después de la firmeza de la lista de elegibles de la CNSC; adicionalmente, la posesión se materializó el 11 de septiembre de 2025, superando en nueve (9) días hábiles el plazo máximo legal, sin que mediara justificación o prórroga en los antecedentes. Finalmente, se determinó que esta gestión extemporánea se encuentra directamente asociada a una falta de alineación en los instrumentos regulatorios de la Superservicios. Existe una abierta inconsistencia entre los términos internos para la formalización de nombramientos: mientras el Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio establece un plazo de cinco (5) días hábiles, el Instructivo para la Provisión de Vacantes reduce dicho término a tres (3) días hábiles, contradiciéndose entre sí y distorsionando el control de los tiempos legales.	para tomar posesión a partir de la aceptación del nombramiento.		

3.3.3.2 Conclusiones

- Se evidenció el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 2.2.6.21 del Decreto 1083 de 2015, el cual determina un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la firmeza de la lista de elegibles, para proferir las resoluciones de nombramiento.

Evaluada la muestra seleccionada, se determinaron lo siguiente:

Nombramientos por Ascenso: El 100% de la muestra (15 casos) presentó extemporaneidad en su expedición, registrando términos que oscilaron entre los 18 y 24 días hábiles posteriores a la firmeza de la lista.

Nombramientos en Período de Prueba: En veinte (20) de los casos analizados se identificaron dilaciones significativas, con tiempos de respuesta que fluctuaron entre 12 y 57 días hábiles para la emisión del respectivo acto administrativo.

Esta situación genera un riesgo de tipo legal y operativo, derivado de la vulneración de los cronogramas normativos que rigen el ingreso y ascenso a la función pública.

- En la verificación de la etapa de notificación se identificaron diferencias entre las modalidades evaluadas respecto al cumplimiento y documentación de las actuaciones realizadas.

Nombramientos por Ascenso (Aspecto Positivo): Se evidenció un alto nivel de eficacia en la gestión, logrando que el 93% de la muestra (14 de 15 casos) fuera notificado electrónicamente dentro del término de los cinco (5) días hábiles posteriores a su expedición. Únicamente se registró un (1) caso que excedió dicho plazo.

Nombramientos en Período de Prueba (Debilidad): Contrario al escenario anterior, la totalidad de la muestra examinada (21 expedientes) presentó una gestión extemporánea. Se determinó que el traslado de las resoluciones vía correo electrónico a los aspirantes tomó entre 7 y 50 días hábiles contados a partir de su expedición, superando el estándar de oportunidad esperado.

- Se determinó el cumplimiento de los términos legales en la etapa de aceptación para la totalidad de la muestra examinada (ascensos y período de prueba). El hecho de que el 100% de los aspirantes haya aceptado el nombramiento dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su comunicación, consolida esta fase como un proceso alineado con los principios de oportunidad, eficacia y legalidad vigentes.
- Con respecto a la etapa de posesión, se evidenció un cumplimiento parcial frente al término de diez (10) días hábiles posteriores a la aceptación, regulado por el artículo 2.2.5.1.7 del Decreto 1083 de 2015. En la modalidad de ascenso, si bien 11 de los casos evaluados fueron oportunos, se identificaron 4 casos que excedieron dicho límite legal. Por su parte, en el grupo de período de prueba, 19 de los nombramientos se efectuaron dentro del plazo normativo, mientras que 2 expedientes registraron extemporaneidad.

3.3.3.3 Recomendaciones

- Fortalecer los controles y mecanismos de seguimiento en la etapa de nombramiento, con el fin de garantizar que la expedición de los actos administrativos se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza de la lista de elegibles, conforme a la normatividad vigente.
- Implementar alertas o herramientas de control interno que permitan monitorear oportunamente los vencimientos de términos asociados a cada etapa del proceso de vinculación, especialmente en nombramiento y posesión.

- Mantener las buenas prácticas identificadas en las etapas de notificación y aceptación, asegurando la trazabilidad documental y el cumplimiento de los términos legales establecidos.
- Realizar seguimiento periódico a los casos pendientes de posesión, identificando las causas que generan retrasos y definiendo acciones preventivas y correctivas que minimicen riesgos de incumplimiento normativo.
- Socializar con las dependencias responsables del proceso de talento humano las disposiciones normativas aplicables y las consecuencias derivadas del incumplimiento de términos legales, fortaleciendo la cultura de autocontrol y cumplimiento.

3.3.4 Nombramiento en periodo de prueba - Requerimiento solicitud enviada por la OCDI radicado No. 20261700094193

Se verificó que la hoja de vida y sus documentos asociados se encuentran en adecuadas condiciones físicas y ambientales de conservación, son fácilmente identificables, accesibles y cuentan con las medidas de custodia correspondientes. No obstante, se evidenció que los documentos que conforman el expediente no se encuentran debidamente foliados y que la información del rótulo de la carpeta no se encuentra totalmente diligenciada.

De los doce (12) puntos de control establecidos en la lista de verificación para nombramientos en período de prueba aplicables al caso evaluado, se evidenció el cumplimiento de diez (10) controles, equivalente al 83,3%, y el incumplimiento de dos (2) controles, correspondiente al 16,7%.

- **Expedición extemporánea del acto administrativo de nombramiento**

Se evidenció que el acto administrativo de nombramiento en período de prueba no fue expedido dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza de la lista de elegibles, conforme a lo establecido en la normativa aplicable. La Resolución No. 20251000306765 fue expedida el 28 de junio de 2025, transcurridos treinta y dos (32) días hábiles desde la firmeza de la lista de elegibles emitida por la Comisión Nacional del Servicio Civil mediante radicado No. 2025RES-400.300.24-019154 de la OPEC 209521.

- **Posesión realizada fuera del término establecido**

Se observó que la posesión no se efectuó dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento y no se evidenció soporte documental que justificara una prórroga del término legal. El Acta de Posesión fue suscrita el 11 de septiembre de 2025, excediendo en nueve (9) días hábiles el plazo máximo previsto, contado a partir de la comunicación oficial remitida el 15 de agosto de 2025, cuya fecha límite correspondía al 1 de septiembre de 2025.

- **Inconsistencia normativa en la documentación interna**

Se identificó una diferencia entre los términos establecidos en la normativa vigente y los definidos en la documentación interna de la entidad para la formalización de los nombramientos. Mientras el artículo 29 del Decreto Ley 775 de 2005 y el numeral 4 del apartado 5.2.1 del Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio (Código MI-F-005, Versión 3) establecen un plazo de cinco (5) días hábiles para la expedición del nombramiento; el Instructivo para la Provisión de Vacantes Temporales y/o Definitivas Generadas en Empleos de Carrera Administrativa de la Planta de Personal (Código GH-I-002, Versión 10), numeral 3.3.2, establece un término de tres (3) días hábiles, situación que puede generar interpretaciones divergentes y afectar la aplicación uniforme del procedimiento.

3.3.4.1.1 Conclusiones

El proceso evaluado evidencia cumplimiento general de los requisitos de ingreso y vinculación del servidor público; sin embargo, se identificaron debilidades relacionadas con la observancia de los términos legales para la expedición del nombramiento y la posesión, afectando la oportunidad del proceso.

Los incumplimientos observados reflejan oportunidades de mejora en los mecanismos de seguimiento, control y gestión de los plazos asociados a las diferentes etapas del proceso de vinculación de personal derivado de concursos de mérito.

La coexistencia de disposiciones internas con términos diferentes para la formalización de nombramientos genera riesgo de interpretación y aplicación inconsistente de los procedimientos, por lo que se requiere su armonización con el marco normativo vigente.

Se evidencian oportunidades de fortalecimiento en la gestión documental de las historias laborales, particularmente en aspectos de foliación, identificación y control de los expedientes, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y conservación de la información.

No se evidenció una gestión preventiva efectiva frente a los riesgos asociados al desarrollo del concurso de méritos y al proceso de vinculación, lo que limitó la adopción oportuna de acciones de mitigación ante los incumplimientos identificados.

3.3.4.1.2 Recomendaciones

Implementar acciones de mejora orientadas a garantizar el cumplimiento de los términos legales y procedimentales aplicables a los procesos de nombramiento y posesión, estableciendo responsables, controles y mecanismos de seguimiento que permitan una gestión oportuna de cada etapa.

Revisar, actualizar y armonizar la documentación interna relacionada con el proceso de ingreso de personal, asegurando la consistencia entre manuales, instructivos y la normativa vigente aplicable.

Fortalecer los controles de gestión documental de las historias laborales, garantizando la foliación, organización, actualización y correcto diligenciamiento de las carátulas y demás instrumentos de control archivístico.

Identificar, valorar y gestionar los riesgos asociados al proceso de ingreso y vinculación de personal, incluyendo el reporte de eventos materializados y la definición de acciones de tratamiento que permitan prevenir recurrencias y minimizar impactos.

Implementar herramientas de monitoreo y alertas tempranas para el control de los plazos críticos del proceso de vinculación, facilitando la toma de decisiones oportuna por parte de los responsables del proceso y la alta dirección.

Presentar periódicamente ante los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño y de Coordinación de Control Interno los avances, resultados, riesgos y situaciones relevantes asociadas a los concursos de mérito y procesos de vinculación, con el propósito de fortalecer la supervisión y la toma de decisiones institucionales.

3.3.5 Nombramiento en cargos de libre nombramiento y remoción

Durante la auditoría a los expedientes de personal, la Oficina de Control Interno identificó una inconsistencia cronológica en el 56% de la muestra seleccionada (9 de 16 expedientes evaluados) para cargos de Libre Nombramiento y Remoción, consistente en que los formatos de aceptación del cargo registran fechas anteriores a la comunicación oficial del nombramiento. Sin embargo, cabe precisar que los correos de aceptación de los candidatos son posteriores a la comunicación del nombramiento.

Si bien el Decreto 1083 de 2015 establece una secuencia específica para el proceso de nombramiento, correspondiente a la expedición del acto administrativo, su comunicación y la posterior aceptación por parte del aspirante, la revisión realizada permitió evidenciar que las inconsistencias identificadas obedecen a situaciones operativas. En particular, se observó que la notificación formal mediante correo electrónico se efectúa en algunos casos con posterioridad a la expedición de la resolución de nombramiento, y que los aspirantes diligencian manualmente la fecha de aceptación, lo que ha generado errores en el registro de esta información y diferencias respecto de la secuencia documental establecida.

Las inconsistencias identificadas en la secuencia de las actuaciones del proceso de vinculación reflejan deficiencias en los controles de seguimiento y validación documental, lo que puede afectar la integridad y trazabilidad de la información administrada por el Grupo de Administración de Personal.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

Observación No. 5. Inconsistencias en la cronología de la aceptación del nombramiento

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
5	Durante la auditoría realizada a los expedientes de personal del Grupo de Administración de Personal, la Oficina de Control Interno identificó una inconsistencia cronológica recurrente en el 56% de la muestra seleccionada, correspondiente a nueve (9) de los dieciséis (16) expedientes evaluados para cargos de Libre Nombramiento y Remoción. La anomalía consiste en que los formatos oficiales de aceptación del cargo registran fechas de diligenciamiento que son	Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública): El cual establece la secuencia lógica, estricta e indisponible para la validez del proceso de vinculación pública. Instructivo de Historias Laborales GH-I-001 (Versión 9) y Manual de Ingreso	Debilidades en el control operativo y de supervisión por parte del Grupo de Talento Humano (o el operador de outsourcing documental), permitiendo la radicación y archivo de formatos de aceptación con inconsistencias en sus fechas de diligenciamiento sin un filtro previo de validación.	Riesgo Legal y Disciplinario (Vicios de Procedimiento): La alteración de la secuencia cronológica implica que los aspirantes aceptaron legalmente un acto administrativo que en el tráfico jurídico aún no les había sido comunicado o no existía. Esto configura un presunto vicio de procedimiento en la etapa precontractual que podría restar transparencia al proceso de vinculación y generar glosas o investigaciones por parte de los entes de control

	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	anteriores a la fecha de la comunicación formal del nombramiento remitida por la entidad.		Prácticas administrativas inadecuadas u omisiones en el orden de los flujos de trabajo, donde se prioriza o solicita la firma de la aceptación al aspirante antes de surtir formalmente el procedimiento de notificación electrónica o física del acto administrativo.	externos (Procuraduría o Contraloría). Pérdida de Integridad y Confiabilidad en el Archivo: La falta de coincidencia cronológica y la ausencia de piezas documentales obligatorias deterioran la calidad, trazabilidad y confiabilidad de las historias laborales, afectando los estándares de la gestión documental de la Superintendencia.

3.3.5.1 Conclusiones:

- La Oficina de Control Interno determina que existe una ruptura en la secuencia cronológica legal de los expedientes de Libre Nombramiento y Remoción, configurándose una debilidad en el control interno a cargo del Grupo de Administración de Personal. Sin embargo, cabe precisar que los correos de aceptación de los candidatos son posteriores a la comunicación del nombramiento. La recurrencia de fechas incongruentes en el 56% de la muestra —donde la aceptación formal precede a la notificación oficial del acto— confirma la ausencia de filtros efectivos de control previo a la radicación de documentos.
- La falta de coincidencia en las fechas y la ausencia de soportes documentales de carácter obligatorio impactan negativamente la calidad, trazabilidad y confiabilidad de las historias laborales físicas custodiadas.

3.3.5.2 Recomendaciones:

- Diseñar y socializar un protocolo interno claro que impida la entrega, diligenciamiento o recepción del formato de aceptación por parte del aspirante, hasta tanto no se haya surtido y certificado el acto formal de comunicación o notificación electrónica del acto administrativo de nombramiento, garantizando la estricta secuencia exigida por el Decreto 1083 de 2015.
- Diseñar y socializar un protocolo interno claro que impida la entrega, diligenciamiento o recepción del formato de aceptación por parte del aspirante, hasta tanto no se haya surtido y certificado el acto formal de comunicación o notificación electrónica del acto administrativo de nombramiento, garantizando la estricta secuencia exigida por el Decreto 1083 de 2015.

3.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se verificó que las resoluciones relacionadas con los procesos de nombramiento y encargo se encuentran publicadas en la página web institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el enlace de Talento Humano – Nombramientos y Encargos, en cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad de la información pública, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

La publicación de dichos actos administrativos permite garantizar el acceso, consulta y trazabilidad de la información relacionada con los procesos de vinculación y provisión de empleos de la entidad.

3.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO

3.5.1 Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Corrección

De acuerdo con la verificación realizada en el módulo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora – ACPM del sistema integrado de gestión y mejora SIGME, la Oficina de Control Interno evidenció el registro y seguimiento de acciones asociadas a riesgos del proceso de Gestión del Talento Humano relacionados con corrupción, integridad y provisión de empleos. Así mismo, se observó evaluación de eficacia sobre las acciones implementadas, identificándose un ACPM calificado como eficaz y otro como no eficaz, relacionado con posibles afectaciones reputacionales derivadas de manipulación de procesos de nombramiento y entrega de documentación adulterada. Adicionalmente, se evidenció que para uno de los riesgos de integridad y proceso no se formularon acciones ACPM.

La situación observada presenta oportunidades de mejora frente a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, especialmente en las dimensiones de Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados y Control Interno, relacionadas con la implementación de acciones de mejora, seguimiento a controles y tratamiento de riesgos institucionales. Así mismo, frente a los componentes de Evaluación del Riesgo, Actividades de Control y Evaluación y Seguimiento del MECI, así como a los lineamientos de la norma ISO 31000:2018, relacionados con el tratamiento, monitoreo y mejora continua de la gestión de riesgos y la efectividad de los controles implementados.

3.5.2.1 Conclusión

La Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano realiza seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora mediante el módulo ACPM del sistema SIGME; no obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento en la formulación, eficacia y cobertura de las acciones implementadas frente a los riesgos identificados. En particular, se observó una acción calificada como no eficaz y ausencia de formulación de ACPM para riesgos asociados a integridad y proceso, situación que podría limitar la efectividad de los controles y el tratamiento oportuno de riesgos relacionados con vinculación, validación documental y provisión de empleos.

3.5.2.2 Recomendación

Se recomienda fortalecer la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso de Gestión del Talento Humano mediante la formulación integral de ACPM para todos los riesgos

identificados, especialmente aquellos relacionados con integridad, provisión de empleos y control documental. De la misma forma, se recomienda revisar y ajustar las acciones calificadas como no eficaces, definiendo controles medibles, responsables, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar su efectividad y contribuyan al fortalecimiento del control interno, la transparencia y la trazabilidad del proceso de vinculación y administración de personal.

Observación No.6 Oportunidades de mejora en la gestión y efectividad de las ACPM relacionadas con riesgos del proceso de vinculación

Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
6 Durante la verificación realizada al módulo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM) del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), se evidenció que la ACPM No. AP-GH-016, formulada para el tratamiento y abordaje de riesgos relacionados con la posible afectación reputacional derivada de la manipulación de los procesos de nombramiento realizados por el Grupo de Administración de Personal y de la expedición de certificados laborales con información adulterada en beneficio de un funcionario de la entidad, fue evaluada como no eficaz. No obstante, una vez declarada su ineficacia, no se evidenció el registro de una nueva ACPM ni la reformulación de acciones orientadas a eliminar las causas que dieron origen a la situación identificada, conforme a lo establecido en la operación No. 13 del Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Corrección.	Operación No. 13 del Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Corrección, la cual establece que, cuando una acción sea evaluada como no eficaz, se deben formular nuevas acciones o replantear las existentes con el fin de asegurar el tratamiento efectivo de las causas que originaron la no conformidad, hallazgo, riesgo o situación objeto de mejora.	Debilidades en el seguimiento y control de las ACPM evaluadas como no eficaces, así como incumplimiento de los lineamientos establecidos para garantizar el cierre efectivo de las acciones de mejora dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora.	Probabilidad de materialización de los riesgos identificados, la recurrencia de las situaciones que afectan la integridad de los procesos de administración de personal, posibles afectaciones reputacionales para la entidad y el incumplimiento de los principios de mejora continua y gestión del riesgo establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

4 CONCLUSIONES

De acuerdo con las verificaciones y análisis realizados por la OCI, el equipo auditor concluye lo siguiente:

- La auditoría evidenció que el proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con procedimientos, controles y mecanismos orientados a la administración del ingreso y vinculación de personal, observándose cumplimiento de los principios de mérito, transparencia y publicidad en los procesos evaluados.

- Se identificaron debilidades en la organización, foliación, actualización y control de algunas historias laborales, así como diferencias entre la información contenida en expedientes físicos y electrónicos, aspectos que requieren fortalecimiento para garantizar la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información.
- Se evidenció inobservancia en los términos normativos aplicables a los procesos de nombramiento y posesión, identificándose casos de extemporaneidad que generan riesgo de incumplimiento legal y afectan la oportunidad del proceso de vinculación.
- La gestión de riesgos del proceso presenta mecanismos de identificación, valoración y seguimiento; sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en el monitoreo, tratamiento y articulación de acciones preventivas que permitan fortalecer el control frente a situaciones asociadas al ingreso y administración de personal.
- Se observaron oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de medición y seguimiento de la gestión, debido a la ausencia de indicadores específicos para evaluar la oportunidad, eficacia y desempeño de las actividades relacionadas con el proceso de ingreso y vinculación de funcionarios.
- Las condiciones de custodia, seguridad y conservación de las historias laborales verificadas son adecuadas y contribuyen a la protección de la documentación institucional; no obstante, resulta necesario continuar fortaleciendo las prácticas archivísticas y documentales para asegurar su sostenibilidad y mejora continua.
- En términos generales, el proceso evaluado dispone de controles que permiten el desarrollo de sus actividades; sin embargo, la implementación de las recomendaciones formuladas contribuirá al fortalecimiento del control interno, el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la mejora continua de la gestión del talento humano.

5 RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

- Fortalecer los controles asociados al proceso de ingreso y vinculación de personal, garantizando el cumplimiento oportuno de los términos legales y procedimentales establecidos para las etapas de nombramiento, notificación, aceptación y posesión.
- Revisar, actualizar y armonizar la documentación interna del proceso de Gestión del Talento Humano, asegurando la consistencia entre manuales, instructivos, procedimientos y la normativa vigente aplicable.
- Implementar mecanismos de seguimiento y alertas tempranas que permitan monitorear el cumplimiento de los plazos, actividades y requisitos asociados a los procesos de provisión de empleos y vinculación de personal.

- Fortalecer la gestión documental de las historias laborales, garantizando la correcta organización, foliación, actualización, integridad y trazabilidad de los expedientes físicos y electrónicos, en cumplimiento de los lineamientos archivísticos vigentes.
- Realizar verificaciones periódicas de consistencia entre la información registrada en los sistemas institucionales y la documentación física que conforma las historias laborales, con el fin de asegurar su completitud, confiabilidad y disponibilidad.
- Consolidar la gestión de riesgos del proceso mediante la revisión periódica de los riesgos identificados, el fortalecimiento de los controles existentes y la implementación de acciones preventivas y correctivas orientadas a minimizar la probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Diseñar e implementar indicadores de gestión que permitan medir la oportunidad, eficacia y calidad de las actividades relacionadas con el ingreso y vinculación de personal, facilitando el monitoreo, la toma de decisiones y la mejora continua.
- Fortalecer la formulación, seguimiento y evaluación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, asegurando que estas respondan de manera efectiva a las causas identificadas y contribuyan al cierre de brechas y al fortalecimiento del control interno.
- Evaluar periódicamente la capacidad operativa y los recursos asignados a la gestión documental de historias laborales, con el fin de garantizar una administración eficiente, oportuna y acorde con las necesidades institucionales.
- Mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas durante la auditoría en materia de custodia documental, transparencia, publicidad de los actos administrativos y seguimiento a los procesos de vinculación, promoviendo una cultura de autocontrol, cumplimiento y mejora continua.

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