

MEMORANDO



20242000103733

No. 20242000103733
Bogotá, 03-09-2024

Para: **Ayda Lucy Ospina Arias.**
Superintendencia de Transporte.

De: Oficina de Control Interno.

Asunto: Informe definitivo de auditoría interna al cumplimiento de los procedimientos: 1). GD-PR-016 Emisión de Constancias de Ejecutoria – V1, Versión 001; 2). GD-PR-008 Notificación de Actos Administrativos - Versiones 2,3 y 4 pertenecientes al proceso de Gestión Documental.

Cordial saludo, respetada doctora Ayda Lucy y miembros del Comité.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2024, mediante Acta No. 01 del 31 de enero de 2024 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCII, la Oficina de Control Interno se permite comunicar el informe definitivo de auditoría interna.

Este informe se emite en concordancia con lo establecido en el proceso de Evaluación Independiente, Procedimiento de Auditorías Internas, Seguimientos y Evaluaciones, código EI-PR-001. De acuerdo con lo anterior, y de conformidad con los hallazgos establecidos, una vez comunicado el informe al responsable, este contara con un término de cinco (5) días hábiles, para suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento en PDF y remitirlo mediante correo institucional a la Oficina de Control Interno adjuntando archivo en Excel.

Las recomendaciones incluidas en este informe se ponen a consideración con el propósito de contribuir a la mejora continua de los procesos. Su implementación queda a discreción del líder del proceso. Las observaciones realizadas constituyen constancia de oportunidades de mejora o de situaciones de riesgo potencial, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control

realizará monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes de auditorías.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier comentario o inquietud que puedan tener.

Atentamente

Sandra Lucía
López Pedreros

Firmado digitalmente por
Sandra Lucía López Pedreros
Fecha: 2024.09.03 14:27:40
-05'00'

Sandra Lucia López Pedreros

Anexo: Un PDF (71 Folios - Infdef_Auditoria_GIT_Notificaciones_3sep24) un Excel (PsoCntrlRiesgosNOTIFICACIONES_5julio2024.xlsx).

Copia: Martha Patricia Aguilar Copete, Secretaria General (e); Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegado de Tránsito y Transporte; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica ; Urías Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suarez Méndez, Directora Financiera.

Proyectó: Martha Liliana Heredia Malagón Contratista OCI, Danna Melisa Sierra Neira Contratista OCI

Revisó: Sandra Lucia López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.

Z:\OCI_2024\21_INFORMES\21.05 AUDITORÍAS\notificaciones.

Evaluación: _____ Seguimiento: _____ Auditoría Interna: X Otro: _____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 12 de agosto de 2024

NOMBRE DEL INFORME:

Auditoría interna al cumplimiento de los procedimientos: 1). GD-PR-016 Emisión de Constancias de Ejecutoria – V1, Versión 001; 2). GD-PR-008 Notificación de Actos Administrativos - Versiones 2,3 y 4 pertenecientes al proceso de Gestión Documental.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los procedimientos: 1). GD-PR-016 Emisión de Constancias de Ejecutoria – V1, Versión 001; 2). GD-PR-008 Notificación de Actos Administrativos - Versiones 2,3 y 4 pertenecientes al proceso de Gestión Documental.

2. ALCANCE

La presente auditoría tiene como alcance los períodos comprendidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022; y del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, según selectivo; así como también, las constancias de ejecutoria derivadas de las investigaciones realizadas por las cuatro Delegaturas.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 del 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, modificado por la Ley 2080 de 25 de enero de 2021 *"Por medio del cual se reforma el Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.
- Ley 1564 de 12 de julio de 2012 *"Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones"*.
- Circular externa 05 del 11 de septiembre de 2012 AGN *"Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel"*.
- Ley 1712 de 6 de marzo de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 2409 del 24 de diciembre de 2018 *"Por la cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 527 del 18 de agosto de 1999 *"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas"*

digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 594 del 14 de julio de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
- Acuerdo 004 del 30 de abril de 2019 “Por la cual se reglamentó el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro Único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD”.
- Acuerdo 002 del 14 de marzo de 2014 “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones, Capítulo III del Expediente Electrónico”.
- Resolución No. 13285 de 2020 de la Superintendencia de Transporte. Artículos dos, tres y cuatro.
- Documentos de los procesos de gestión documental como el de investigaciones administrativas en el marco de la cadena de valor.
- Demás normatividad aplicable.

Nota: Se identificó la publicación en DARUMA el proceso de Gestión Documental con su respectiva caracterización, procedimientos y formatos, lo cual sirve como una herramienta que permite la cabal comprensión del objetivo y los aspectos de cómo debe ejecutarse el proceso. Dentro de esto, se encuentran publicados los procedimientos GD-PR-016 “Emisión de Constancias de Ejecutoria” y GD-PR-008 “Notificación de Actos Administrativos”.

Imagen 01. Procedimientos de Notificación de los Actos Administrativos y Emisión de Constancias de Ejecutoria.



Fuente: Elaboración propia de auditoría conforme los documentos vigentes y obsoletos de la cadena de valor DARUMA

4. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la presente auditoría, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó el plan de trabajo a la Coordinadora del Grupo de Notificaciones del proceso de Gestión Documental, mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20242000042263 del 16 de abril de 2024, en el cual se solicitó información al referido Grupo de Notificaciones; a las Delegaturas de Tránsito y Transporte, Puertos, Concesiones e Infraestructura, y Protección de Usuarios; a la Oficina Asesora Jurídica; y a la Dirección Financiera.

La información fue allegada a la Oficina de Control Interno por parte del Grupo de Notificaciones, mediante correo electrónico de fecha 30 de abril de 2024, a la líder de la auditoría. Así mismo, se solicitó ampliación de la información y aclaración de manejo de bases, el día 15 de mayo de 2024.

Se procedió a realizar reunión de apertura de manera híbrida, el 30 de mayo de 2024, en la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Transporte, en la que se socializó la metodología de auditoría a aplicar durante el desempeño del trabajo, establecido en el procedimiento EI-PR-001 "Auditorías Internas, Seguimientos y Evaluaciones - V4" del proceso Evaluación Independiente. El día el 24 de mayo de 2024, se realizó mesa de trabajo entre el equipo auditor y el Grupo de Notificaciones con el fin de reconocer el proceso.

La OCI presentó dos (2) alcances en el sentido de modificar la fecha de entrega del informe preliminar de la siguiente forma:

- Memorando No. 20242000086923 del 29 de julio de 2024, fecha de entrega 6 de agosto de 2024.
- Memorando No. 20242000091143 del 6 de agosto de 2024, fecha de entrega máximo el 12 de agosto de 2024.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría utilizados fueron:

- 1. Consulta:** Se realizaron consultas formales al Grupo de Notificaciones, a las Delegaturas de Tránsito y Transporte, Puertos, Concesiones e Infraestructura, y Protección de Usuarios; así como a la Oficina Asesora Jurídica y a la Dirección Financiera mediante el radicado en el sistema documental Orfeo No. 20242000042263 del 16 de abril de 2024.
- 2. Observación:** El equipo auditor observó los procesos y discutió la metodología a aplicar para la auditoría. La observación directa de las prácticas y procedimientos operativos durante la reunión híbrida permitió al equipo auditor entender mejor el entorno de trabajo del Grupo de Notificaciones.

- 3. Inspección:** Este procedimiento fue utilizado cuando se inspeccionaron los documentos y registros, tales como la base de datos general de notificaciones de los años 2022 y 2023, y las constancias de ejecutoria. La revisión detallada de los documentos, como las bases de datos electrónicas y físicas, y las constancias de ejecutoria, para asegurar que la información era correcta y completa.
- 4. Revisión de Comprobantes:** Se realizó la revisión de comprobantes cuando se verificaron las evidencias presentadas por el Grupo de Notificaciones, tales como los documentos en Excel que contienen la base de datos de notificaciones y constancias. La revisión de las bases de datos para comprobar la validez de la información registrada y verificar que los datos coincidían con la documentación existente.
- 5. Rastreo:** Este procedimiento se aplicó al rastrear la integridad de la información documentada, especialmente al excluir los datos incompletos o "sin información" de la muestra. Al depurar la base de datos general para excluir registros con información incompleta y seleccionar una muestra representativa de notificaciones y constancias de ejecutoria.
- 6. Procedimientos Analíticos:** Se utilizaron procedimientos analíticos al calcular la muestra del universo de las notificaciones y constancias de ejecutoria, para identificar cualquier anomalía o patrón inusual en los datos. El análisis de las bases de datos de notificaciones de los años 2022 y 2023 para identificar inconsistencias y calcular una muestra representativa de 24 notificaciones y 24 constancias de ejecutoria, lo cual ayudó a enfocar la auditoría en las áreas de mayor riesgo.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Cuando no es posible llevar a cabo una verificación total de las transacciones o hechos ocurridos en un proceso, se selecciona una muestra la cual debe ser representativa de acuerdo con la complejidad del proceso. *"El muestreo de auditoría es la aplicación de un procedimiento de auditoría a menos del 100% de los elementos de una población con el objetivo de sacar conclusiones acerca de toda la población"* (Fuente: IIA Global).

A continuación, se presenta la muestra seleccionada para los años 2022 y 2023, respecto a las notificaciones electrónicas y físicas de Actos Administrativos expedidos por las Delegaturas de Tránsito y Transporte, Puertos, Concesiones e Infraestructura, y Protección de Usuarios; y del procedimiento de emisión de constancias de ejecutoria de la siguiente manera:

Se cálculo la muestra con los documentos en Excel aportados por los responsables, a saber: *"base de datos general 2022, base de datos Electrónico 2022 y 2023, físico*

2022 y 2023; constancias de ejecutoria 2022 y 2023"; de ahí se registró el formato establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la selección de muestreo aleatorio, por lo que se tomaron como referencia los siguientes datos:

Imagen 02. Cálculo de la muestra del universo de las notificaciones del período 2022 – 2023

AÑOS 2022 - 2023			
BASE GENERAL DE NOTIFICACIONES	Descripción	Cantidad	Tamaño de la muestra
	2022	17.158	38
	2023	19.215	
	Totalidad de notificaciones reportadas	36.373	
CONSTANCIAS DE EJECUTORIA	Cantidad	Tamaño de la muestra	
	1.307	24	

Fuente: Elaboración propia de Auditoría OCI conforme a la base de datos de notificación (2022 – 2023)

Se precisa que, el universo de la población es de 36.373, y se tuvo en cuenta al momento de tomar la muestra de notificación lo correspondiente a los actos administrativos proferidos por las cuatro Delegaturas dentro del marco del proceso Administrativo Sancionatorio, como se detalla a continuación:

Imagen 03. Datos relacionados con la notificación de Actos Administrativos 2022 – 2023

AÑOS 2022 - 2023		
NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	Data Diligenciada	36.373
	Data sin información o información incompleta	538
	Total	35.835
	Actos Administrativos relacionados con el Proceso Administrativo Sancionatorio de las Delegaturas	27.669

Fuente: Elaboración propia de Auditoría OCI conforme base de datos de notificación 2022 – 2023

Así mismo, se excluyó los datos registrados "Sin información" o incompletos; razón por la cual la muestra se realizó para 27.669 Actos Administrativos relacionados con el Proceso Administrativo Sancionatorio de las Delegaturas, arrojando una muestra óptima de veinticuatro (24) notificaciones:

Imagen 04. Cálculo de la muestra del universo de notificación de Actos Administrativos del período 2022 – 2023

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Superintendencia de Transporte
Proceso	Notificaciones
Cálculo de la muestra para:	Auditoría
Período Evaluado:	2022 - 2023
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	27.669
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	24
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Adaptado de la Contraloría General de la República para el Sector Social.

De otra parte, en cuanto al procedimiento de Emisión de Constancias de Ejecutoria del período 2022 – 2023, el tamaño de la población correspondió a 1.307 ejecutorias emitidas por el Grupo de Notificaciones, con una muestra óptima de veinticuatro (24) como se detalla a continuación:

Imagen 05. Cálculo de la muestra del universo de emisión de constancias de ejecutoria del periodo 2022 – 2023

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Superintendencia de Transporte
Proceso	Notificaciones - Emisión de Constancias de Ejecutoria.
Cálculo de la muestra para:	Auditoría
Período Evaluado:	2022 - 2023
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.307
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	24

Fuente: Adaptado de la Contraloría General de la República para el Sector Social.

Conforme con lo anterior, de manera aleatoria se auditaron veinticuatro (24) notificaciones de actos administrativos (físicas y electrónicas); y veinticuatro (24) constancias de ejecutoria emitidas para la vigencia 2022 y 2023.

5. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de auditoría realiza una exhaustiva verificación de los procedimientos de notificación de actos administrativos y la emisión de constancias de ejecutoria por parte del Grupo de Trabajo de Notificaciones. Durante la auditoría se identificaron tanto fortalezas como debilidades.

Fortalezas: Se destaca la colaboración y la actitud proactiva del Grupo de Notificaciones, que ha demostrado un firme compromiso con la mejora continua y una gestión proactiva de riesgos. Su participación en mesas de trabajo internas y la implementación de planes de mejoramiento son evidencias de su enfoque en la optimización de procedimientos.

Durante la auditoría, se identificaron deficiencias críticas que afectan la conformidad normativa, la transparencia, la eficiencia y la efectividad operativa de la entidad. Entre los hallazgos más relevantes se encuentran la falta de formalización del proceso de notificaciones, incumplimientos en normativas de accesibilidad, inconsistencias en la redacción y ejecución de procedimientos. De igual manera, se detectaron deficiencias en la gestión documental como; la indebida asociación de radicados en los expedientes y la emisión de documentos sin firma o con registros incorrectos de funcionarios.

Estos problemas han resultado en retrasos, errores operativos, y un incremento en los riesgos administrativos y legales para la Superintendencia. En particular, la falta de controles y supervisión adecuados ha permitido que se materialicen fallas que afectan la eficiencia y la legalidad de los procesos de notificación y emisión de constancias de ejecutoria.

Las recomendaciones propuestas en este informe buscan corregir, modificar y/o subsanar estas deficiencias mediante la formalización y documentación adecuada de los procedimientos, la capacitación del personal, la implementación de controles rigurosos, y la mejora de la gestión documental. La adopción de estas medidas es esencial para garantizar una operación más eficiente, transparente y alineada con la normativa vigente, asegurando que la Superintendencia de Transporte cumpla con su mandato de manera efectiva y sin vulnerar los derechos de los ciudadanos.

Se presentaron dos (2) fortalezas, tres (3) observaciones, seis (6) Oportunidades de Mejora. En cuanto a los hallazgos, se detectaron veintiún (21) hallazgos, los cuales se relacionan a continuación:

Hallazgo No. 1: Falta de formalización del proceso de notificaciones. Se identificó ausencia de un proceso formal y documentado específico para las notificaciones dentro de la entidad. Esta falta de formalización puede llevar a problemas operativos, como la duplicidad de funciones, errores en la comunicación de actos administrativos, y falta de uniformidad en los procedimientos, afectando la eficiencia y transparencia en la gestión.

Hallazgo No. 2: Incumplimiento de normativas de accesibilidad. El procedimiento de notificación de actos administrativos no incluye parámetros adecuados para el acceso de personas con discapacidad, lo que representa un incumplimiento de normativas vigentes relacionadas con la accesibilidad. Este incumplimiento puede llevar a notificaciones indebidas y vulnerar los derechos fundamentales, además de exponer a la entidad a posibles acciones legales.

Hallazgo No. 3: Inconsistencia en la redacción del procedimiento de notificación. Se observó una falta de especificidad en la redacción de la actividad de registro de numeración dentro del procedimiento, lo que puede causar errores en la ejecución del proceso y comprometer la integridad de la información. Es crucial que la redacción sea clara y precisa para evitar malentendidos y errores operativos.

Hallazgo No. 4: Incumplimiento de términos para citación de actos administrativos. Se identificó un incumplimiento de los términos legales para la citación de actos administrativos, lo que genera inseguridad jurídica y vulnera los derechos procedimentales de las partes involucradas. Es esencial que se respeten los plazos establecidos para evitar impugnaciones y garantizar la confianza en las instituciones.

Hallazgo No. 5: Demora injustificada en la comunicación y/o publicación. La demora injustificada en la publicación de resoluciones y/o actuaciones administrativas genera inseguridad jurídica y afecta la eficiencia en la gestión administrativa. Se recomienda implementar controles que aseguren la pronta publicación de actos o actuaciones administrativos para cumplir con los principios de eficiencia y eficacia.

Hallazgo No. 6: Doble notificación del acto administrativo. Se evidenció la notificación doble de un acto administrativo, lo que afecta la eficacia del acto y genera riesgos legales para la administración. Es importante establecer controles claros para evitar la duplicidad en las notificaciones y asegurar la correcta ejecución de los actos administrativos.

Hallazgo No. 7: Ausencia de verificación de puntos de control. La falta de revisión rigurosa de los documentos expedidos en la gestión de notificación ha generado errores, afectando la claridad y precisión de la comunicación oficial. Se recomienda fortalecer los controles y la revisión gramatical y ortográfica de los documentos para mejorar la calidad de la gestión administrativa.

Hallazgo No. 8: Indebida asociación de los radicados. La incorrecta asociación de los trámites de notificación a los expedientes originales afecta la transparencia y eficiencia en la gestión documental. Es necesario capacitar al personal en la correcta conformación de expedientes para evitar la pérdida de documentos y garantizar la integridad de la información.

Hallazgo No. 9: Trámite indebido de documentos sin firma. La falta de firma en los documentos expedidos y la incorrecta asignación de responsables ha generado incumplimientos procedimentales, afectando la eficiencia administrativa. Es crucial implementar controles que aseguren la firma de los documentos por los cargos autorizados.

Hallazgo No. 10: Indebida clasificación y asignación documental. Se evidenciaron debilidades en la clasificación y asignación documental en el sistema Orfeo, lo que afecta la transparencia y confiabilidad de la gestión documental. Se recomienda implementar puntos de control que aseguren el registro adecuado y oportuno de las actuaciones administrativas.

Hallazgo No. 11: Deficiencia en la generación de soportes de notificación. La falta de documentos de soporte en el sistema Orfeo afecta la trazabilidad y confiabilidad de la información, comprometiendo la transparencia de la gestión documental. Es necesario asegurar el cargue completo de documentos al expediente digital y realizar una depuración de la información para mantener la trazabilidad.

Hallazgo No. 12: Incumplimiento de parámetros de oficios de salida. Se observó la omisión de diligenciar el número de folios en los documentos expedidos, lo que afecta la precisión y transparencia de la gestión documental. Se recomienda establecer un proceso de verificación para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en los formatos documentales.

Hallazgo No. 13: Deficiencia en el diligenciamiento de bases de datos. La falta de información completa en las bases de datos afecta la confiabilidad y el control organizacional. Es esencial automatizar y predeterminar los campos de información para mejorar la exactitud y completitud de los registros y asegurar la confiabilidad de la información.

Hallazgo No. 14: Incremento de pago por órdenes judiciales. La falta de un procedimiento adecuado de notificación ha generado demandas y condenas contra la entidad, afectando su patrimonio. Es fundamental fortalecer los controles internos y capacitar al personal en el cumplimiento de las normativas para evitar futuras demandas.

Hallazgo No. 15: Doble emisión de constancias de ejecutoria. La emisión de dos constancias de ejecutoria para el mismo acto administrativo genera retrasos en la gestión y afecta la eficiencia operativa. Se recomienda implementar herramientas

tecnológicas para la gestión y seguimiento de las constancias y asegurar la capacitación continua del personal.

Hallazgo No. 16: Inexactitudes en la información de las constancias de ejecutoria. La falta de diligenciamiento completo de los datos en las constancias de ejecutoria afecta la precisión y confiabilidad de la información, generando reprocesos y retrasos en la gestión administrativa. Es necesario incorporar controles que aseguren la integridad y veracidad de la información.

Hallazgo No. 17: Fecha de ejecutoria anterior a la notificación. Se identificó discrepancia en la fecha de ejecutoria de un acto administrativo, lo que puede llevar a violaciones del debido proceso. Se recomienda desarrollar herramientas que permitan un rastreo eficiente de las notificaciones y asegurar la correcta emisión de constancias.

Hallazgo No. 18: Se expidieron constancias de ejecutoria con diferentes fechas. La emisión de constancias con diferentes fechas de ejecutoria para las mismas obligaciones genera una responsabilidad adicional para la dependencia encargada de realizar los cobros respectivos, al generar retrasos por la corrección de errores lo que afecta la eficiencia y efectividad, lo que puede configurar riesgos fiscales. Es crucial aplicar las actividades definidas en el procedimiento, apoyarse en los aplicativos de información y la implementación de capacitaciones.

Hallazgo No. 19: Demora injustificada en la emisión de constancias de ejecutoria. La demora en la emisión de constancias de ejecutoria afecta la oportunidad de cobro de obligaciones y compromete la eficiencia administrativa. Es crucial definir y aplicar controles estrictos que aseguren la emisión oportuna de las constancias y la capacitación continua del personal.

Hallazgo No. 20: Indebido uso de formatos cargados en DARUMA. La emisión de documentos sin las características adecuadas afecta la eficacia y eficiencia operativa. Se recomienda establecer controles de revisión rigurosos y capacitar al personal en el uso correcto de los formatos actualizados.

Hallazgo No. 21: Constancias de ejecutoria sin firma. La falta de firma en las constancias de ejecutoria puede invalidar los actos administrativos expedidos, comprometiendo su validez legal. Es fundamental diseñar controles que aseguren la debida producción y firma de los documentos antes de su envío, garantizando la legalidad y eficacia del proceso.

La coordinadora del GIT de notificaciones manifestó en las observaciones que: <<(…) la problemática más evidente dentro del GIT de Notificaciones es la falta de personal versus las grandes cantidades de resoluciones expedidas por la Delegaturas, así mismo y no menos importante la falta de sistematización del proceso constituye una grave falencia, dado que todo se realiza de forma absolutamente manual, por lo que

lo el proceso es más proclive a que se cometen errores que afectan sensiblemente a la Entidad>>.

6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

6.1. VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE EJECUTORIA POR PARTE DEL GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES

Fortaleza No. 1: Colaboración, enfoque en mejora continua, y gestión proactiva de riesgos por parte del grupo de notificaciones

La Oficina de Control Interno resalta la actitud proactiva y colaborativa del Grupo de Notificaciones durante el desarrollo de la auditoría. Este grupo no solo demostró una disposición positiva al cumplir con los requerimientos del equipo auditor, sino que también mostró un fuerte compromiso con la mejora continua.

Es destacable que el Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones está activamente involucrado en mesas de trabajo con otros grupos internos, lo que refleja su enfoque en la optimización de los procedimientos. Estas mesas de trabajo no solo sirven para revisar y ajustar los procesos existentes, sino que también fomentan la integración de nuevas ideas y prácticas que pueden mejorar la eficiencia y efectividad del grupo.

Además, se evidenció que el Grupo de Notificaciones tiene una clara identificación de los riesgos asociados a los procesos bajo su responsabilidad. Esta identificación proactiva de riesgos es acompañada por la implementación de planes de mejoramiento, los cuales sirven como una herramienta clave para mitigar los riesgos y asegurar la calidad en la gestión de notificaciones.

Hallazgo No. 1: Falta de formalización del proceso de notificaciones dentro de la entidad

Condición: La Superintendencia de Transporte es responsable de las funciones de vigilancia, inspección y control en el ámbito del tránsito, transporte y su infraestructura, según la delegación del Presidente de la República. Sus principales funciones incluyen asegurar el cumplimiento de normas, supervisar la prestación segura y eficiente de servicios de transporte, inspeccionar contratos de concesión para infraestructura, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Además, la Superintendencia puede imponer sanciones, ordenar mejoras y decretar medidas para asegurar la correcta operación del sector transporte.

La correcta ejecución de las funciones de la Superintendencia de Transporte, como la vigilancia, inspección y control en el sector del tránsito y transporte, está intrínsecamente ligada a la importancia de realizar notificaciones adecuadas. Las

notificaciones son esenciales para asegurar que las entidades y personas sujetas a la supervisión de la Superintendencia estén informadas oportunamente sobre sus obligaciones, las medidas que deben adoptar, y las posibles sanciones en caso de incumplimiento.

Una notificación eficiente garantiza que las decisiones y órdenes de la Superintendencia sean conocidas y, por ende, ejecutadas de manera adecuada. Esto no solo facilita la observancia de las normas y la aplicación de correctivos cuando es necesario, sino que también protege los derechos de los usuarios del sector transporte, al asegurar que cualquier incumplimiento o irregularidad sea debidamente corregido. En resumen, las notificaciones son un componente clave para que la Superintendencia pueda cumplir eficazmente con su mandato de garantizar un sistema de transporte seguro, eficiente y legal.

En el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), un **proceso** se define como un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan para transformar insumos en productos o servicios, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización. Los procesos, según el MIPG, deben estar claramente definidos, ser medibles y orientarse hacia la mejora continua, asegurando la eficacia y eficiencia en la gestión pública.

Aplicando esta definición al contexto de las notificaciones, es esencial que este proceso esté bien estructurado, con roles y responsabilidades claramente definidos, para asegurar que las notificaciones sean oportunas, precisas y lleguen efectivamente a los destinatarios. Esto no solo contribuye al cumplimiento normativo, sino que también fortalece la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, aspectos fundamentales dentro del MIPG.

No se observó la existencia de un proceso formal y documentado específico para las notificaciones dentro de la entidad. La caracterización del proceso de gestión documental, disponible en el sistema DARUMA, menciona como parte de su objetivo "*realizar las notificaciones y comunicaciones*"; sin embargo, no se identificó un proceso claramente definido y separado que regule exclusivamente estas actividades.

La Oficina de Control Interno (OCI) destaca que el diseño del objetivo del proceso de Gestión Documental incluye acciones que corresponden a **dos (2) grupos internos de trabajo** con funciones diferenciadas, a saber; uno, el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental, responsable de manejar y organizar la información producida y recibida por la Superintendencia; dos, el Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones, encargado de realizar las notificaciones y comunicaciones necesarias para la operación de la entidad, como se observa en la caracterización GCI-CA-001 versión 4:

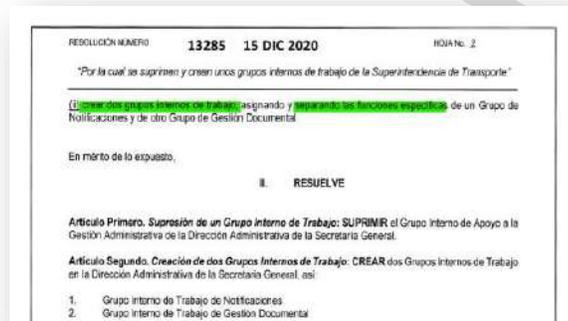
Imagen 06. Caracterización proceso Gestión Documental

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Código: DG-CA-001 Versión: 4 Fecha: 02-nov-2022
1. PROCESO	OD Gestión Documental	2. TIPO DE PROCESO:	De Apoyo
		3. LÍDER DEL PROCESO	* Grupo de Gestión Documental
4. OBJETIVO	<p>El objetivo de este proceso es garantizar la correcta gestión de la información, desde su origen hasta su destino final, así como asegurar las notificaciones y comunicaciones necesarias para la operación de la entidad por medio de la implementación de políticas, programas y planes documentales y los sistemas y aplicativos de que disponga la entidad para facilitar su consulta, conservación y utilización en el tiempo.</p>		

Fuente: DARUMA

Es importante señalar que la Resolución No. 13285 de 2020 establece explícitamente la creación de estos dos (2) grupos internos de trabajo, asignando y **separando** sus funciones específicas, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 07. Resolución No. 13285 de 2020



Fuente: Consideraciones de la Resolución No. 13285 de 2020

De igual manera, se verificó por parte del equipo auditor que para el Grupo de Notificaciones se establecieron de forma separada las siguientes tareas y funciones:

Imagen 08. Funciones del Grupo de Notificaciones establecidas en la Resolución No. 13285 de 2020.

Artículo Tercero. **Tareas y responsabilidades del Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones:** De conformidad con lo previsto en los artículos 23 y 25 del decreto 2409 de 2018, el Grupo de Notificaciones tendrá como propósito principal adelantar el proceso de notificación, comunicación y publicación de todos los actos administrativos expedidos por la Supertransporte, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

El Grupo de Notificaciones desarrollará las siguientes funciones:

1. Recibir, radicar, numerar y custodiar el total de las resoluciones expedidas por la Entidad.
2. Realizar, de manera eficiente y oportuna, los procedimientos de notificación electrónica o personal, comunicación y publicación, conforme establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de todas las resoluciones expedidas por la Superintendencia de Transporte.
3. Realizar las comunicaciones (citaciones, comunicación y envío de copia) de los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Transporte, según lo indicado en cada una de las resoluciones.
4. Controlar la expedición y publicación de las notificaciones realizadas mediante aviso, cuando no se ha logrado realizar la notificación electrónica o notificación personal a la dirección física registrada en el RUT y/o aviso web, cuando no se logra efectuar la notificación por aviso.
5. Realizar las constancias de ejecución de los actos administrativos expedidos por la Superintendencia.
6. Suministrar, oportuna y eficazmente, la información y las copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas y verificar la cancelación de las sumas de dinero correspondientes.
7. Gestionar los PQRD en los asuntos que le sean asignados, teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidos para su trámite.
8. Conservar y organizar el archivo documental de todos los actos administrativos y documentos relacionados con notificaciones a particulares o entidades estatales, en tanto estén bajo la custodia del grupo.
9. Certificar la ejecución de los actos administrativos y remitir al Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva y Dirección Financiera, junto con las decisiones en las que se imponen sanciones y se adopten cualquier otra clase de decisiones.

Fuente: Artículo 3° de la Resolución No. 13285 de 2020

Durante el desarrollo de la auditoría se identificó que las notificaciones electrónicas se encuentran en cabeza del Grupo de Notificaciones, a pesar de ello, las notificaciones que deben ser enviadas a dirección física son realizadas por el proceso de Gestión documental, lo que ocasiona principalmente dos cosas; primera, que no se encuentren centralizado el procedimiento de notificaciones para el GIT creado para el trámite (electrónicas y físicas); segundo, la implicación de pasos adicionales correspondientes entre otros, al memorando de traslado a Gestión Documental. De este modo el GIT notificaciones debe esperar la remisión por parte de Gestión Documental, correspondiendo a una de las principales razones por las que los procesos deben estar diferenciados y así evitar solapamientos, ambigüedades y posibles errores en la ejecución de funciones críticas para la operación de la entidad.

Criterio: La Resolución No. 13285 de 2020 establece la creación de dos (2) grupos internos de trabajo con funciones específicas y separadas: el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Notificaciones. Según las buenas prácticas de gestión administrativa y documental, cada grupo debe tener procesos formales, documentados y claramente definidos que regulen sus actividades concretas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normativa interna y las políticas institucionales, tal como lo establece el MIPG.

Causa: La causa principal de la situación observada es la falta de implementación y formalización de un proceso específico para las notificaciones, a pesar de que la Resolución No. 13285 de 2020 estableció la necesidad de separar y asignar funciones específicas a los dos (2) grupos internos de trabajo. Esto puede deberse a una falta de coordinación o supervisión en la implementación de las directrices establecidas por

la resolución, así como también, a una posible insuficiencia en la documentación y formalización de los procesos administrativos dentro de la entidad.

Consecuencia o Efecto: La falta de un proceso de notificaciones claramente documentado y separado puede llevar a una serie de problemas operativos, tales como la duplicidad de funciones, errores en la comunicación de actos administrativos, falta de uniformidad en los procedimientos, retrasos operacionales y dificultades para el seguimiento y control de las actividades realizadas. Esto, a su vez, puede afectar la eficiencia y efectividad de la gestión documental y de notificaciones, incrementando el riesgo de incumplimientos normativos y la vulneración de derechos de los ciudadanos que interactúan con la entidad. Además, la ambigüedad en la asignación de responsabilidades puede llevar a una disminución en la rendición de cuentas y en la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

Recomendación:

- Es imperativo que la entidad formalice y documente un proceso específico para las notificaciones, asegurándose de que esté claramente diferenciado del proceso de gestión documental. Este proceso debe ser desarrollado en concordancia con las disposiciones descritas en la Resolución No. 13285 de 2020 y debe incluir todas las actividades relacionadas con la notificación electrónicas y físicas de actos administrativos, desde la preparación hasta la verificación de la correcta ejecución.
- Capacitar al personal involucrado en los procesos de gestión documental y notificaciones sobre la importancia de seguir procedimientos específicos y diferenciados, asegurando una clara comprensión de sus responsabilidades.
- Implementar mecanismos de supervisión y seguimiento para asegurar que los procesos se ejecuten conforme a lo documentado y que las funciones asignadas a cada grupo de trabajo se cumplan de manera efectiva y eficiente.
- Actualizar la caracterización del proceso en el sistema DARUMA para reflejar con precisión la separación de funciones y la existencia de procesos específicos para la gestión documental y las notificaciones, de manera que esta información esté alineada con las directrices establecidas por la Resolución No. 13285 de 2020 y sea de fácil consulta para todos los empleados de la entidad.

Estas recomendaciones contribuirán a fortalecer la estructura organizacional, mejorando la eficiencia y efectividad de las operaciones relacionadas con la gestión documental y las notificaciones.

NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Se determinaron los siguientes hallazgos, observaciones y oportunidades de mejora para el procedimiento de "Notificación de Actos Administrativos"

Hallazgo No. 2: Incumplimiento de normativas de accesibilidad en el procedimiento de notificación de actos administrativos

Condición: Se verificó el procedimiento “*Notificación de Actos Administrativos*” y se constató que no se han establecido parámetros adecuados para el acceso de personas con discapacidad en el procedimiento de notificaciones. Esto representa un incumplimiento de la normatividad vigente, específicamente:

- **Resolución No. 1519 de 2020:** Define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014 y establece requisitos sobre acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- **Ley 1712 de 2014 (modificada por la Ley 2195 de 2022):** Crea la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública, adoptando medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- **Artículo 16 de la Ley 1618 de 2013:** Establece disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo estándares de accesibilidad *web*.
- **Artículo 21 de la Ley 982 de 2005:** Establece normas para la equiparación de oportunidades para personas sordas y sordociegas.
- **Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación, Código: GCI-IN-002, Versión: 002:** Requiere identificar el perfil del lector para orientar el documento a las necesidades y características de los ciudadanos.

Criterio: Específicamente las disposiciones de incumplimiento son: Resolución No. 1519 de 2020 “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”;

Las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*”, modificada por la Ley 2195 del 2022 “*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones*”.

De igual manera, las definidas en el artículo 16 de la Ley 1618 de 2013 “*Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*”, que determina la necesidad de definir los estándares de accesibilidad *web* para que se garantice el pleno acceso de las personas con discapacidad sensorial a dichos sitios y sistemas y la información que ellos contienen.

Así como también, lo contemplado en el artículo 21 de la Ley 982 de 2005 “*Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones*”.

Además de las previsiones que se encuentran en el "Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación" Código: GCI-IN-002, Versión: 002, fecha de aprobación: 15 de agosto de 2023, numeral 2, ítem 2 "Características del lector: se requiere identificar el perfil del lector. En todos los casos, la orientación al ciudadano es indispensable, a efectos de lograr que el documento se ajuste a las necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los lectores, lo que implica conocer su perfil, es decir, orientar el documento al lector, de acuerdo con su edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos, nivel socioeconómico, estrato, lugar de habitación, entre otros. El perfil del ciudadano influye en el contenido y la forma de transmitir el mensaje".

Causa: El equipo auditor determinó que la causa probable del incumplimiento es el desconocimiento normativo relacionado con los derechos y necesidades de las personas con discapacidad.

Consecuencias o Efectos: El incumplimiento de estas normativas puede llevar a notificaciones indebidas, resultando en la violación del debido proceso. Esto no solo vulnera derechos fundamentales, sino que también podría desencadenar en acciones legales contra la entidad por discriminación y falta de accesibilidad, afectando su reputación y credibilidad.

Recomendación:

- Implementar programas de formación para el personal encargado de las tareas de notificaciones, sobre las normativas vigentes y las necesidades de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Revisar y actualizar los procedimientos de notificación para incluir parámetros claros y efectivos de accesibilidad.
- Realizar autoevaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento continuo de las normativas relacionadas con accesibilidad.
- Involucrar a personas con discapacidad en el diseño y revisión de los procedimientos para garantizar que sus necesidades sean plenamente consideradas.

Estas recomendaciones contribuirán a garantizar el cumplimiento normativo y a promover una cultura de inclusión y respeto hacia las personas con discapacidad.

Hallazgo No. 3: Inconsistencia en la redacción del procedimiento de notificación de actos administrativos: falta de especificidad en la actividad de registro de numeración

Condición: Se revisó el "Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos", versión 004 y 005, identificando que la descripción de la actividad No. 7 - Registrar numeración asignada, indica: "ingresar en la columna "" Cuadro de Datos Solicitud Radicación y Numeración de Actos código GD-FR-024 V3 que se recibió de la

dependencia, el número del acto administrativo y fecha correspondiente". Sin embargo, no se especifica claramente en qué columna debe realizarse esta gestión.

Criterio: Según el formato GCI-FR-003 V6, Procedimiento del Conocimiento y la Innovación, versión 6, aprobado el 29 de agosto de 2023, numeral No. 3, Ítem 1, se establece el deber de: *"Registrar en negrilla la actividad general a realizar (...) Redactar sin negrilla con un verbo sinónimo de la actividad general en infinitivo y terminado en ar, er o ir, el detalle de la actividad general, indicando de manera clara y completa aspectos de tiempo, modo y lugar cuando aplique (...)".*

Causa: La causa de esta inconsistencia puede atribuirse a una falta de atención al detalle durante la revisión y actualización del procedimiento. Es posible que no se haya seguido de manera completa y adecuada el criterio de redacción establecido en el formato GCI-FR-003 V6, lo que resultó en una instrucción ambigua y poco clara.

Consecuencia o Efecto: La falta de especificidad en la redacción de la actividad No. 7 puede llevar a una ejecución incorrecta o inconsistente del procedimiento, generando errores en el registro de la numeración de actos administrativos. Esto podría afectar la eficiencia del proceso y la precisión de los registros administrativos, comprometiendo la integridad de la información y la transparencia del procedimiento.

Recomendación:

- Se recomienda revisar y corregir la redacción de la actividad No. 7 en el "Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos" para que cumpla con los criterios establecidos en el formato GCI-FR-003 V6. La descripción debe especificar claramente la columna en la que se debe realizar la gestión, asegurando que todas las instrucciones sean precisas y fáciles de seguir.
- Se debe implementar un proceso de revisión y verificación para futuros documentos para garantizar que todos los procedimientos estén alineados con los criterios de redacción establecidos.

Con estas mejoras, se busca asegurar que todas las actividades se lleven a cabo de manera consistente y precisa, fortaleciendo así la transparencia y eficiencia del procedimiento administrativo.

Observación No. 1: Falta de especificación sobre el uso de vpn para numerar y fechar actos administrativos

Condición: En la descripción del procedimiento en mención, actividad No. 6 "Numerar y fechar acto administrativo", se relaciona para el caso de numerar y fechar actos administrativos de manera masiva el enlace <http://172.16.3.91:5000/>, al cual no siempre es posible acceder, como se observa a continuación:

Imagen 09. Hipervínculo para numerar y fechar el acto Administrativo



Fuente: Pantallazo tomado del hipervínculo <http://172.16.3.91:5000/>

En la cadena de valor DARUMA, se observaron varias versiones del procedimiento "Notificación de Actos Administrativos", destacándose la versión 003, con fecha de aprobación del 31 de agosto de 2022. En esta versión, no se incluían lineamientos sobre la radicación masiva. A partir de la versión 004, extensiva a la versión 005 (código GD-PR-008, fecha de aprobación 23 de mayo de 2024, versión actual), se detallaron las actividades a realizar en caso de radicación masiva en el procedimiento de notificaciones de actos administrativos. Sin embargo, para el período auditado en 2022, no se encontraba diseñado ni cargado en la cadena de valor un procedimiento que especificará cómo adelantar la radicación masiva.

Criterio: Para asegurar la transparencia y eficiencia en los procesos administrativos, es crucial que las herramientas digitales estén disponibles y accesibles en todo momento. Los recursos tecnológicos deben estar en constante operación para evitar interrupciones en los procesos administrativos.

Causa: La falta de acceso al enlace <http://172.16.3.91:5000/> se debe a que no está especificado que es necesario el uso de una VPN para ingresar al sistema. Esto genera confusión y dificultades de acceso para los usuarios que no están al tanto de este requerimiento, o que desarrollen sus tareas o funciones en modalidades como el teletrabajo o trabajo en casa.

Consecuencia o Efecto: Al no tener claridad sobre la necesidad de utilizar una VPN puede causar retrasos significativos en la emisión de documentos oficiales, afectando la eficiencia y transparencia del proceso. Esto puede generar incertidumbre y desconfianza en los procedimientos administrativos por parte de los usuarios internos y externos.

Recomendación:

- Modificar la descripción del procedimiento para incluir taxativamente la necesidad de utilizar una VPN para acceder al enlace <http://172.16.3.91:5000/>. Esto debe estar indicado de manera visible y detallada para todos los usuarios.
- Realizar sesiones de capacitación para todos los usuarios involucrados en el proceso de numeración y fechado de actos administrativos, explicando la importancia del uso de VPN y cómo configurarla correctamente.

Para asegurar la transparencia y la eficiencia en el proceso administrativo de numeración y fechado de actos, es crucial que todos los usuarios estén informados sobre la necesidad de utilizar una VPN para acceder al sistema. Las recomendaciones propuestas buscan mitigar los problemas de disponibilidad y asegurar que el procedimiento sea claro y accesible.

Oportunidad de Mejora No. 1: Ausencia de tiempos de autogestión

Se observó que, en el procedimiento de "Notificación de Actos Administrativos", versión 003 - 2022, numeral 3 ítem 20; versión 004 - 2023, numeral 3 ítem 19; e incluso en la versión 005 - 2024, numeral 3 ítem 19, no se registra el tiempo en el cual se debe realizar el seguimiento de los términos de publicación. Además, se evidenció que el procedimiento no cuenta con tiempos de autogestión de trámites que permitan controlar sus actuaciones. Específicamente, no se establecen tiempos para que el GIT Notificaciones inicie o avance cada una de las fases de notificaciones de manera general.

Esto puede generar demoras en el trámite de notificaciones según la normativa vigente y constituirse en un posible incumplimiento de las disposiciones contempladas en el artículo 2º, numeral f) de la Ley 87 de 1993, que señala: "Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos". Asimismo, podría transgredir el principio de celeridad contemplado en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Por lo tanto, se recomienda la implementación de tiempos específicos para el seguimiento de los términos de publicación y la autogestión de trámites dentro del procedimiento. Esto permitirá controlar mejor las actuaciones y asegurar el cumplimiento oportuno de las notificaciones, alineándose con la normativa vigente y los principios establecidos.

EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE EJECUTORÍA

Se determinaron las siguientes fortalezas, oportunidades de mejora para el procedimiento de "Emisión de Constancias de Ejecutoría".

Fortaleza No. 2: Diseño y ejecución de procedimiento de Emisión de Constancias de ejecutoría

Se observó que se dio cumplimiento parcial a lo establecido en el "Procedimiento de Conocimiento y la Innovación – Procedimiento Control de Documentos" – título "Actualización o Construcción de Documentos". Específicamente, los documentos propios de la gestión fueron aprobados hasta el 09 de octubre de 2023 en la versión 001, Código: GD-PR-016, donde se creó el Procedimiento de "Emisión de Constancias de Ejecutoria". Esto indica que, para el año 2022, dicho procedimiento no existía en la cadena de valor.

Es preciso señalar que, en la actualidad, dicho trámite se encuentra actualizado en la cadena de valor DARUMA con la versión 002, aprobada el 17 de mayo de 2024. En esta versión, se "adicionó en el numeral 2: Disposiciones Generales tiempos para la emisión de constancias de ejecutoria". Esta actualización refleja un avance significativo en la gestión documental y el control de procesos, mejorando la eficiencia y transparencia de los procedimientos administrativos.

Oportunidad de mejora No. 2: Enlace con información de otra entidad

Se observó que en el procedimiento de "Emisión de Constancias de Ejecutoria", versión 001, Código: GD-PR-016, en la actividad No. 1, título "Definiciones", se registra el concepto de la constancia de ejecutoria y se adiciona un enlace (<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/208-DJ-Pr-16%20Notificacion%20Actos%20Administrativos%20-%20V2.pdf>) que dirige al procedimiento de notificación de actos administrativos de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En consideración del equipo auditor, este enlace puede ser reemplazado por la normativa correspondiente u omitirse el direccionamiento a un procedimiento que no pertenece a la entidad.

Es importante referir que esta observación también fue detectada en el procedimiento vigente, actualizado en mayo de 2024. Por lo tanto, se recomienda revisar y corregir esta referencia para asegurar que los documentos internos sean precisos y alineados con los procedimientos propios de la Superintendencia, mejorando así la claridad y efectividad de la documentación.

Oportunidad de mejora No. 3: Registro de dependencia a la cual se remite la constancia de ejecutoria emitida

Se observó en el procedimiento "Emisión de Constancias de Ejecutoria" en la versión 001, Código: GD-PR-016, que la última actividad es la número 11 correspondiente "**Redactar las observaciones en la base general del GIT de Notificaciones: Registrar las observaciones en la Base de datos general del GIT de Notificaciones sobre el estado actual de la emisión de la constancia de ejecutoria o las razones por las cuales no se puede generar constancia de ejecutoria (presentación de los recursos legales**", esto significa que, no se consigna la dependencia y/o área a la que finalmente se remite el documento para continuar el proceso de cobro, lo que puede permitir una mayor claridad y completitud en la gestión de calidad de los procedimientos aplicados al Grupo de Notificaciones, ello en vista que, verificado el

procedimiento de la "Dirección Financiera – Gestión De Cobro Persuasivo, Código: GF-PR-009, Versión: 003 y fecha de aprobación:09/NOV/2023", es claro de donde proviene el documento, los responsables y el proceso que debe continuar en cuanto a las constancias de ejecutoria.

Oportunidad de mejora No. 4: Verificación de la dependencia que emite las constancias de ejecutoria en la entidad

En desarrollo de la auditoría realizada se evidenció que el Grupo de Notificaciones, a pesar de que en su procedimiento indica que son los responsables de emitir las constancias de ejecutoria y en la designación de funciones de la entidad, funcionalmente no son los competentes o grupo idóneo para proferirlas. En consideración, el GIT de Notificaciones es un grupo operativo, y la expedición de tales constancias corresponden a una labor adjunta a quien realiza la investigación administrativa sancionatoria, por ser quien tiene conocimiento del caso, que para el particular corresponde las Direcciones de Investigaciones de las Delegaturas.

Es imperioso estudiar la posibilidad de que las constancias de ejecutoria sean emitidas por las Direcciones de Investigaciones de las Delegaturas, lo que permitiría asegurar el seguimiento, momento y contenido de estas de manera más efectiva y eficaz.

Observación No. 2: Falta de especificación de responsabilidades en el seguimiento del proceso de emisión de constancias de ejecutoria en el procedimiento GD-PR-016

Condición: En el procedimiento de "Emisión de Constancias de Ejecutoria" en la versión 001, Código: GD-PR-016, en la actividad No. 2, título "Disposiciones Generales", párrafo 3, se señala que "Las áreas podrán realizar solicitudes de emisión de constancias de ejecutoria (...)". Sin embargo, no se evidenció que se detalle a cargo de quién se encuentra el seguimiento del proceso cuando las solicitudes son susceptibles de recurso.

Criterio: Para asegurar la eficiencia y responsabilidad en la gestión de los procesos administrativos, es fundamental especificar claramente las responsabilidades y los seguimientos necesarios en cada procedimiento, conforme a los estándares de control interno y mejores prácticas administrativas.

Causa: Falta de definición específica en el procedimiento respecto a quién es responsable del seguimiento del proceso de emisión de constancias de ejecutoria cuando estas son susceptibles de recurso.

Consecuencia o Efecto: La posible responsabilidad de una investigación en la que no se expida una constancia de ejecutoria por falta de control, puede generar demoras en el trámite de cobro, posibles incumplimientos y demandas que recaerían en las Delegaturas y en el Grupo de Notificaciones.

Recomendación: Se recomienda especificar en el procedimiento la responsabilidad del seguimiento del proceso de emisión de constancias de ejecutoria, especialmente

cuando son susceptibles de recurso. Esto incluiría designar a una persona o área determinada para que realice el seguimiento para asegurar que las constancias de ejecutoria se expidan oportunamente y que el trámite de cobro pueda continuar sin demoras.

Implementar esta mejora contribuirá a una gestión más eficiente y responsable, evitando posibles incumplimientos y mejorando la claridad y la asignación de responsabilidades dentro del proceso.

Observación No. 3: Informe de Actualización de Documentos en la Cadena de Valor DARUMA del Grupo de Gestión Documental

Condición: Se observó que en la cadena de valor DARUMA del Grupo de Gestión Documental – Grupo de Notificaciones, el formato denominado “GD-FR-020 V1 Constancia de Ejecutoria con control de cambios (1)” fue modificado a la versión “GD-FR-020 V2” el 28 de mayo de 2024. Sin embargo, en el formato versión 2, no se actualizó ni la fecha, así como tampoco la versión del documento, como se detalla a continuación:

Imagen 10. Documentos vigentes y obsoletos de la cadena de valor – DARUMA – Constancias de Ejecutoria



Índex	Tipo	Nombre	Código	Versión	F. Vigencia	Estado	Marca	Fecha de eliminación	# UP	# UL	# Visitas
804	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	002	2024-05-28	Activo			5	6	7
1169	FR	★ Constancia de Ejecutoria	CID-FR-034	001	2024-02-23	Activo			0	7	8
804	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2023-05-23	Desactualizado		28/05/24	5	6	10
803	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2022-06-10	Obsoleto			5	2	2
782	FR	★ Constancia De Ejecutoria	CID-FR-006	001	2021-11-08	Obsoleto			4	1	1

Fuente: Pantallazo tomado de la cadena de valor- DARUMA

Imagen 11. Formato denominado GD-FR-020 V1 Constancia de Ejecutoria

Página | 1

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

PBX: 601 352 67 00

Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

GD-FR-020
V1 - 23-May-2023

Fuente: Pantallazo tomado "GD-FR-020 V1 Constancia de Ejecutoria"

Criterio: El documento modificado debe reflejar su nueva versión y fecha de actualización de manera correcta para mantener la integridad, organización y una debida trazabilidad documental.

Causa: La falta de verificación y control riguroso en el proceso de actualización de documentos por parte del Grupo de Notificaciones y la Oficina de Planeación.

Consecuencia o Efecto: La no actualización de la versión y la fecha en el documento puede generar confusión, afectar la integridad de la información, y llevar a la utilización de versiones obsoletas y/o desactualizadas del documento, lo que podría derivar en errores operativos y administrativos.

Recomendación: Es fundamental que el Grupo de Notificaciones verifique de manera íntegra los documentos cargados por la Oficina de Planeación de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Grupo de Conocimiento y la Innovación. Además, deben comunicar las posibles inconsistencias que se generen en el cargue de estos documentos para garantizar que la información esté actualizada y sea confiable.

6.2. VERIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO ASOCIADO A LAS NOTIFICACIONES DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DERIVADOS DE LAS DELEGATURAS

Hallazgo No. 4: Incumplimiento de términos para citación de actos administrativos

Condición: Mediante el anexo No. 120225330000065_00016, se evidenció que el acto administrativo fue proferido el 4 de enero de 2022, y el término con el que se contaba para realizar la citación era del día 5 al 12 de enero de 2022. No obstante, la citación se realizó hasta el 19 de enero de 2022.

Criterio: Se incumplieron los términos establecidos en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo (CPACA), que establece: "El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto". Asimismo, se incumplió con lo establecido en el procedimiento de Notificación de Actos Administrativos (Código GD-PR-008, versión 003 y versión 004), que señala que la citación a notificación personal se debe realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto administrativo y se debe dejar constancia en el expediente.

Causa: La causa del incumplimiento se debió a la falta de aplicación de los controles respecto a los términos señalados por la Ley y los procedimientos internos, lo que permitió la materialización del riesgo.

Consecuencia o Efecto: El incumplimiento de los términos para la citación conlleva a la vulneración de los derechos procedimentales de las partes involucradas y genera

inseguridad jurídica. Además, se incrementa el riesgo de que las decisiones administrativas sean impugnadas por incumplimiento de los procedimientos legales establecidos.

Recomendación: Socializar a los responsables de la ejecución las actividades del procedimiento y los puntos de control definidos en el mismo, a fin de que sean aplicados de manera correcta. Esto incluye la capacitación continua y la implementación de mecanismos de supervisión que aseguren el cumplimiento estricto de los términos legales y procedimentales.

Hallazgo No. 5: Demora injustificada en la comunicación y/o publicación

Condición: En la resolución No. 9288 del 14 de octubre de 2022, se ordenó en su artículo 4º comunicar el contenido del acto administrativo. La comunicación fue remitida el 19 de octubre de 2022 y hubo una devolución el 24 de octubre de 2022. Para el 16 de noviembre de 2022, se entregó el soporte a la entidad, pero no fue sino hasta el 29 de noviembre de 2022 que se fijó la resolución en la página *web*, es decir, un mes y medio desde su expedición.

Criterio: Lo anterior, corresponde al incumplimiento de lo establecido en el literal 10, del artículo 9 del CPACA, que prevé:

"Prohibiciones. *A las autoridades les queda especialmente prohibido.*

(...)

10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación."

Causa: Ello refiere una demora injustificada para proceder a la comunicación y publicación pudo obedecer a la carencia de puntos de control al momento de continuar el trámite de comunicación, que para el caso en particular correspondería a la publicación al no poderse entregar la misma.

La demora injustificada en proceder a la publicación de la resolución pudo obedecer a la carencia de puntos de control al momento de continuar el trámite de comunicación, específicamente en lo que corresponde a la publicación.

Otra causa es la no diferenciación entre comunicación y notificación.

Consecuencia o Efecto: La demora en la publicación de los actos administrativo y/o actuaciones administrativas generan inseguridad jurídica y afecta la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa. Esto también puede llevar a la impugnación de actos administrativos por incumplimiento de los procedimientos legales establecidos, afectando la confianza en la institución.

Recomendación: Implementar puntos de control que permitan identificar con facilidad los actos susceptibles de comunicación y publicación, con el fin de que la gestión se adelante en el menor tiempo posible, salvaguardando los principios de

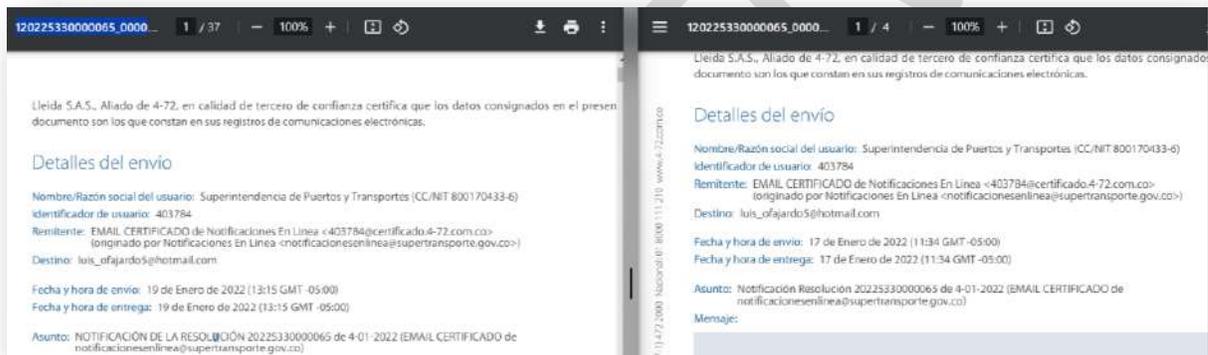
eficiencia y eficacia. Esto incluye establecer procesos claros y supervisados para la publicación de actos administrativos.

La comunicación, a diferencia de la notificación, no tiene la formalidad requerida para informar sobre decisiones que afectan derechos específicos y no desencadena plazos legales para interponer recursos o cumplir con obligaciones, empero se requiere autocontrol respecto a los términos en la gestión razonable.

Hallazgo No. 6: Doble notificación del acto administrativo en la Resolución No. 20225330000065 del 04 de enero de 2022

Condición: En la Resolución No. 20225330000065 del 04 de enero de 2022, se evidenció una doble notificación del acto administrativo; la primera, realizada el 17 de enero de 2022, y la segunda, el 19 de enero de 2022, al mismo remitente y correo electrónico, a continuación, la imagen:

Imagen 12. Doble notificación la Resolución No. 065 del 4 de enero de 2022



Fuente: Pantallazo tomado documento anexo del memorando No. 20225330000065 del 04 de enero de 2022

Criterio: Esta doble notificación incumple las disposiciones del artículo 72 del CPACA, que establece que cualquier falta o irregularidad en las notificaciones impide que estas produzcan efectos legales, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales pertinentes. Además, lo establecido en el numeral 12, artículo 3° de la Ley 1437 de 2011, que menciona el principio de economía, indicando que las autoridades deben proceder con austeridad y eficiencia en sus actuaciones.

Causa: La doble notificación pudo deberse a la falta de comunicación entre los responsables y a una deficiente revisión de los actos administrativos susceptibles de notificación, comunicación y/o publicación. De igual manera, a la inexistencia de controles que establezcan lo que ha sido o no notificado.

Consecuencia y Efecto: La falta o irregularidad en la notificación del acto administrativo impide que las decisiones contenidas en estas notificaciones produzcan

efectos legales, afectando la eficacia y validez del acto administrativo. Además, al revivir términos de notificación, se generan diversos riesgos para la administración, incluyendo la violación del debido proceso y posibles consecuencias legales adversas.

Recomendación: Continuar con las mesas de trabajo con las Delegaturas para monitorear los actos administrativos en proceso de notificación y realizar un seguimiento continuo hasta la finalización de la respectiva investigación.

Hallazgo No. 7: Ausencia de verificación de puntos de control para asegurar el contenido de la actuación administrativa

Condición: Se observó en desarrollo de la auditoría que los documentos expedidos en la gestión de notificación registran errores, tales como indebida denominación de la ciudad, del asunto (por ejemplo: "comunicación"), entre otros.

Imagen 13. Datos registrados en distintos oficinas de salida



Fuente: Pantallazo tomado documento anexo del memorando No. 20225330000065 del 04 de enero de 2022

Criterio: Conforme con lo expuesto, se incumple lo señalado en el "Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación" Código: GCI-IN-002, Versión: 002, fecha de aprobación: 15 de agosto de 2023, numeral 2, ítem 4, que refiere lo siguiente: "Revisar el documento: verificar que el contenido no tenga errores gramaticales y ortográficos y que la presentación y organización sea la mejor. La verificación permite la eliminación de información y detalles innecesarios, simplificar las oraciones y precisar la información. Es necesario revisar las imágenes que se adjuntan en los documentos con el objetivo de que sean legibles y tengan una buena calidad".

Causa: La ausencia de puntos de control que aseguren la debida revisión de las comunicaciones enviadas a los remitentes.

Consecuencia o Efecto: La presencia de errores en los documentos expedidos puede generar confusión, afectar la calidad, claridad y precisión de la comunicación oficial; además de disminuir la confianza en la gestión administrativa. También, puede conllevar a la necesidad de remisión de documentos, afectando la eficiencia del proceso administrativo.

Recomendación: Socializar y dar aplicación íntegra a los lineamientos del proceso de Gestión de Conocimiento y la Innovación en cuanto a la revisión gramatical y ortográfica de los documentos, validando su presentación y organización. Esto incluye la verificación rigurosa del contenido, eliminando errores y asegurando que las imágenes adjuntas sean legibles y de buena calidad.

Hallazgo No. 8: Indebida asociación de los radicados producto de la gestión de notificaciones de actos administrativos en los expedientes padre

Condición: Una vez revisados de manera aleatoria una aproximación de trece (13) expedientes, se evidenció que los trámites relacionados con las notificaciones, derivados de los actos y/o actuaciones administrativas emitidas por las Delegaturas, se archivan en un expediente creado por el área de notificaciones. No obstante, no se asocian a los radicados padre origen del trámite, esto es, a la investigación administrativa sancionatoria.

Imagen 14. Procedimiento Creación, Conformación y Gestión de Expedientes Electrónicos Código, GD-PR-013

3	<p>Incluir radicados a expedientes electrónicos dentro del Sistema de Gestión Documental</p> <p>Asociar al expediente los radicados que hagan parte del trámite o proceso a través del Sistema de Gestión Documental, atendiendo a las Tablas de Retención documental TRD aprobadas en cada área.</p> <p>¿El documento incluido no corresponde al expediente?</p> <p>No: continuar con la actividad 4. Si: continuar con la actividad 5.</p>	<p>Funcionario o Contratista responsable del manejo de archivo de gestión en cada área</p>	<p>Procesos de cadena de valor / Dependencias de la Entidad</p>	<p>Actualización del expediente electrónico dentro del Sistema de Gestión Documental y de la Hoja de Ruta automatizada</p>
---	---	--	---	--

Fuente: Pantallazo tomado del Procedimiento Código, GD-PR-013 Versión 001 y fecha de aprobación el 16 de septiembre de 2022

Criterio: Lo anterior incumple lo establecido en el Proceso Gestión Documental – Procedimiento Creación, Conformación y Gestión de Expedientes Electrónicos, Código GD-PR-013, Versión 001, con fecha de aprobación el 16 de septiembre de 2022, numeral 3, ítem 3. Además, se quebrantan los principios de transparencia contemplados en el artículo 3º, numerales 8 y 9 de la Ley 1437 de 2011; y las disposiciones de la Ley 1712 de 2014.

Causa: Esto puede obedecer al desconocimiento de los procesos y procedimientos adoptados en la entidad en cuanto a la Gestión Documental en el aplicativo Orfeo.

Consecuencia o Efecto: La no asociación de los trámites de notificación a los radicados padres de la investigación administrativa sancionatoria genera como consecuencia la pérdida documental y la incorrecta conformación de expedientes. Además, esto quebranta los principios de transparencia y aumenta la materialización de riesgos administrativos, afectando la integridad y eficiencia en la gestión documental.

Recomendación: Interactuar, comunicar o solicitar capacitaciones a la dependencia responsable sobre el manejo, elaboración o conformación del trámite del Sistema Documental Orfeo, para asegurar la correcta asociación de los trámites de notificación a los expedientes originales y cumplir con los lineamientos establecidos en los procedimientos de gestión documental.

Hallazgo No. 9: Trámite indebido de documentos sin firma – mal registro de funcionarios

Condición: Se observó que algunos documentos generados no contienen la firma del funcionario que expide la actuación, como se evidencia en los siguientes anexos:

Tabla No.01. Anexos que no contienen la firma del funcionario responsable de su emisión

Dirección de correo electrónico	Número de anexo
integraladvisorywpc2020@gmail.com	120225330000065_00003.pdf
luis_ofajardo5@hotmail.com	120225330000065_00004.pdf
academiacolombiagirardot@hotmail.com	120225330000065_00006.pdf
wpc1972@hotmail.com	120225330000065_00007.pdf

Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme datos tomados de anexos relacionados del radicado No. 20225330000065 del 04 de enero de 2022

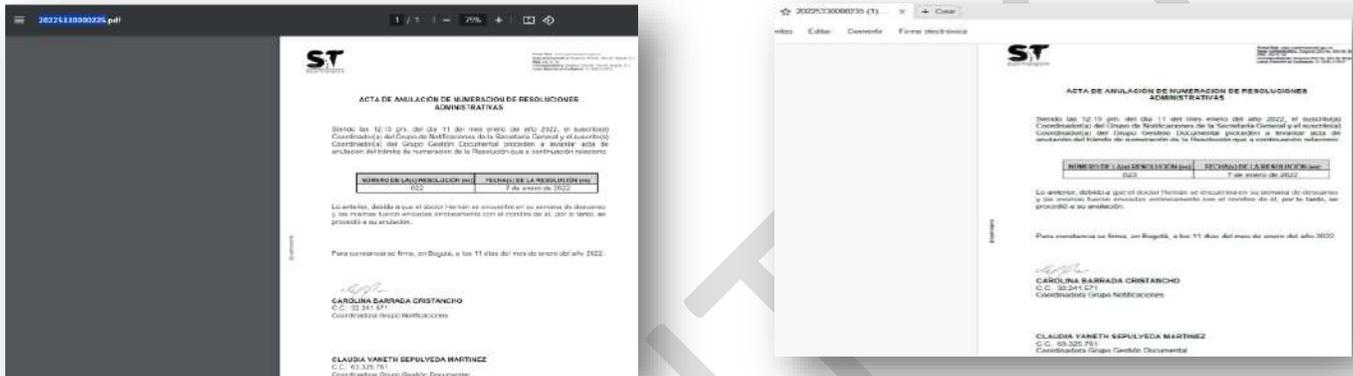
Imagen 15. Actos Administrativos sin firma



Fuente: Pantallazo tomado anexo denominado "120225330000065_00003"

Sumado a ello, se evidenció respecto a los radicados No. 20225330000225 y 20225330000235, que se expidió un trámite de notificación a nombre del doctor Hernán Darío Ojalora Guevara, quien fungía como Director de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, y que, para la fecha del trámite de notificación, comunicación o publicación, se encontraba en período de vacaciones, como se evidencia:

Imagen 16. Actas de Anulación de las Resoluciones No. 022 y 023 del 7 de enero de 2022



Fuente: Pantallazo tomado memorandos No. 20225330000225 y 20225330000235

Por lo anterior, no se observó una debida diligencia en la estructura y formación de la actuación y/o trámite. Sin dejar de lado, que dichos documentos no fueron firmados por parte de la Coordinación de Gestión Documental.

Criterio: Incumplimiento de las disposiciones señaladas en el procedimiento denominado “Envío de correspondencia electrónica” del proceso Gestión Documental de la cadena de valor de la Entidad, título “2. Disposiciones generales (...) Todos los documentos producidos por las dependencias se elaborarán en los formatos institucionales actualizados, contenido en la cadena de valor y **deben ser firmados por las personas y cargos autorizados.** Su incumplimiento podrá ser causal de devolución. (...) Toda comunicación de salida deberá ir con el visto bueno del Grupo de Gestión Documental en procura de mantener los criterios transversales de envío de comunicaciones oficiales, así como para llevar un control de los documentos anexos y aspectos necesarios para asegurar que el documento público sea debidamente notificado”.

Además, se contraría lo establecido en el Código de Integridad¹, principio de diligencia que exige que los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo se

1

//efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Mayo/Planeacion_03/CODIGODEINTEGRIDAD.pdf

desarrolle de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza, y eficiencia. Ello puede suceder a la falta de controles al momento de revisión del documento emitido y su incumplimiento es causal de devolución, lo que puede generar un indebido proceso, objeto de demandas posteriores ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. A su vez, al desconocimiento de los cambios, encargos, modificaciones y/o procedimientos de Gestión Documental.

Causa: La falta de controles al momento de revisión del documento emitido y el desconocimiento de los cambios, encargos, modificaciones y/o procedimientos de Gestión Documental.

Consecuencia o Efecto: La ausencia de firmas en los documentos y la expedición de trámites por funcionarios no disponibles genera incumplimientos y retrasos procedimentales que pueden llevar a la devolución de documentos y anulaciones de actos y/o actuaciones administrativas. Esto afecta la eficiencia administrativa y puede resultar en demandas ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa; además de contravenir el principio de diligencia establecido en el Código de Integridad.

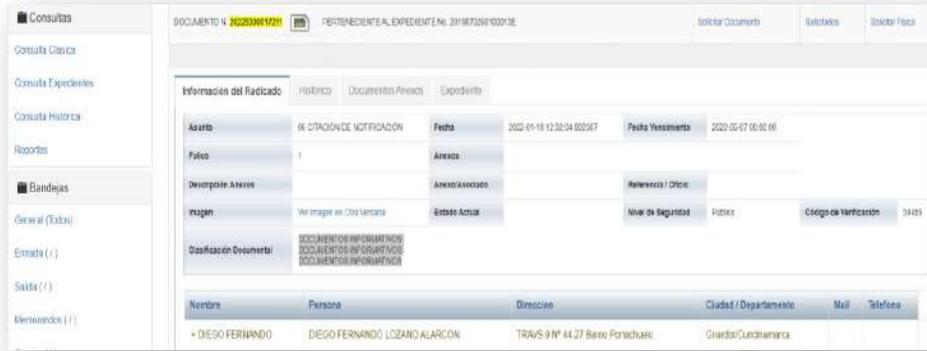
Recomendación: Crear controles que aseguren la revisión del documento emitido, evitando devoluciones y anulaciones. Esto incluye verificar la disponibilidad de los funcionarios responsables y garantizar que todos los documentos estén debidamente firmados por los cargos autorizados.

Hallazgo No. 10: Indebida clasificación y/o asignación de trámite documental

Condición: Se observaron debilidades en la asignación y/o clasificación documental, ausencia de imagen principal, tardanza injustificada y omisión en el cargue de soportes de los procedimientos de notificación de actos administrativos en el gestor documental Orfeo. Ejemplos específicos incluyen:

- En el expediente No. 2019870260100013E, radicado No. 20225330017211, se radicó la citación de notificación del acto administrativo como un "*DOCUMENTO INFORMATIVO*". No obstante, en la Tabla de Retención Documental existe la tipología de registro para dicha actuación para preservar el orden del archivo digital y facilidad en la consulta, como se observa a continuación:

Imagen 17. Indebida clasificación y/o asignación del trámite documental en el sistema Orfeo



Fuente: Pantallazo tomado del expediente No. 2019870260100013E, radicado No. 20225330017211

- En el sistema documental orfeo se observó que los siguientes radicados cuyo asunto corresponden a "Notificación por aviso" carecen de la imagen principal y no cuentan con anexos²:

Imagen 18. Memorandos que carecen de la imagen principal

Rad. No.	Fecha	Asunto	Documento	Oficina	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad	Unidad
20220000014	2022-01-08 08:43:44	1402 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 67 NO 11 B	1	TRANSPORTES BRO.D.A.	TRANSPORTES BRO.D.A.	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000014	2022-01-08 08:43:44	1403 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CALLE TINTOS 11-27	23	MOVA TUR LIMPIONA EN LEONORACION	MOVA TUR LIMPIONA EN LEONORACION	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	Si
20220000018	2022-01-08 08:43:44	1404 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 40 NO 11 A-25 VIANACIONAL	1	COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS DE COACHING, UNIDAD ESPECIALIZADA EN LEONORACION	COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS DE COACHING, UNIDAD ESPECIALIZADA EN LEONORACION	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000023	2022-01-08 09:17:44	1405 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 67 NO 11 B-28	1	TRANSPORTES BRO.D.A.	TRANSPORTES BRO.D.A.	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000023	2022-01-08 09:17:44	1406 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 67 NO 11-67 OFICINA 412	1	TURCO UNIVERSAL LTDA	TURCO UNIVERSAL LTDA	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000023	2022-01-08 09:17:44	1407 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 67 NO 11-67 OFICINA 412	1	TURCO UNIVERSAL LTDA	TURCO UNIVERSAL LTDA	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000024	2022-01-08 08:43:44	1408 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CALLE 116 NO 11A-35 TROA 7	1	EC COACH S.A.S	EC COACH S.A.S	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000024	2022-01-08 08:43:44	1409 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CALLE 116 NO 11A-35 OFICINA 412	1	UNIDAD DE TRANSPORTE S.A. UNIDAD S.A. EN LEONORACION	UNIDAD DE TRANSPORTE S.A. UNIDAD S.A. EN LEONORACION	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000027	2022-01-08 08:43:44	1410 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 16 CALLE 11 C-38	1	TRANSPORTES INTERCON Y COACH S.A.S	TRANSPORTES INTERCON Y COACH S.A.S	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000028	2022-01-08 08:43:44	1411 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 16 CALLE 11 C-38	1	TRANSPORTES INTERCON Y COACH S.A.S	TRANSPORTES INTERCON Y COACH S.A.S	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000028	2022-01-08 08:43:44	1412 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CHALLENGE 18E	1	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE TRÁNSITO/ COLECTIVO TRANSBRACIP LTDA	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE TRÁNSITO/ COLECTIVO TRANSBRACIP LTDA	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000029	2022-01-08 08:43:44	1413 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CALLE EL VARNAMPO 14-24	1	SCORCORPA INTERNACIONAL Y CALITIA EN LEONORACION	SCORCORPA INTERNACIONAL Y CALITIA EN LEONORACION	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000029	2022-01-08 08:43:44	1414 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 180 N° 11	1	GMA COLOMBIANOS DE SERVICIOS DE TRANSPORTES S.A.S. SACOTRANS S.A.S.	GMA COLOMBIANOS DE SERVICIOS DE TRANSPORTES S.A.S. SACOTRANS S.A.S.	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No
20220000029	2022-01-08 08:43:44	1415 NOTIFICACION DE AVISO	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	CARRERA 36 NO 10-38	1	SOETRANS LTDA	SOETRANS LTDA	Unidad Administrativa	30	PRUEBAS_2019	GL.ELECTOPLENENCIA	NA.5 entorno defectuoso	No

² Pueden consultarse también los radicados No. 20235330108365 del 29 de noviembre de 2023; 20235330108405 del 29 de noviembre de 2023.

- En el radicado No. 20235330039535 del 29 de junio de 2023, se observó que la Resolución radicada, no está incorporada en el expediente según TRD del Grupo de Notificaciones.
- Se procedió a la consulta de la información de creación de expedientes del Grupo de Notificaciones generado de Orfeo, evidenciando que está creado cada expediente con un rango de 100 resoluciones. Esto significa que, las fechas extremas son del 31 de julio de 2024 al 21 de mayo de 2024, siendo aproximadamente casi un año desde la radicación que no se ha generado el cargue de la información (epígrafe, imagen), así como tampoco acta de anulación si es el caso.
- Se consultó el registro de la información de las resoluciones radicadas para la vigencia 2023, así:

Imagen 21. Resoluciones radicadas en la vigencia 2023, según sistema Orfeo

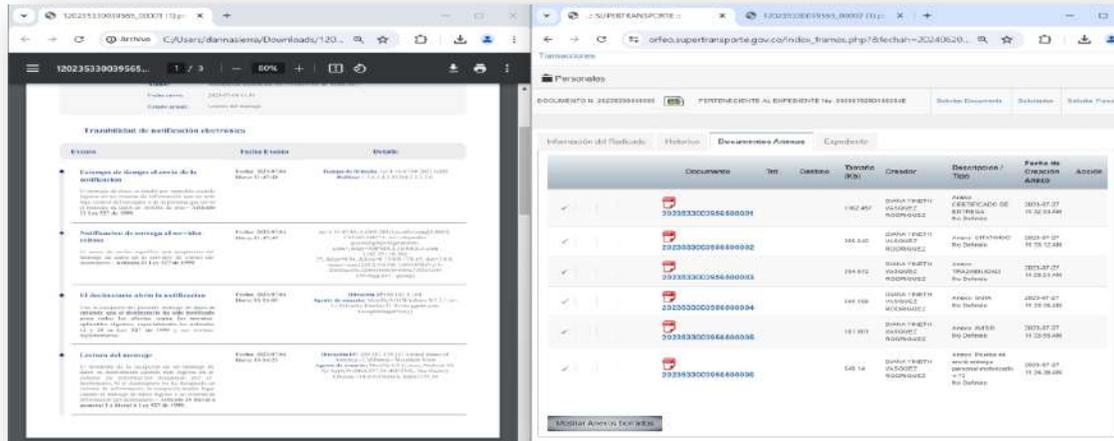
Vigencia 2023	
RESOLUCIONES	
Resoluciones radicadas y numeradas	14.703
No cuenta con archivo cargado	54
Sin asunto	131
Sin expediente	1.026

Fuente: Reporte descargado del ORFFO 16jul2024

Fuente: Información tomada de datos registrados en Orfeo

- Frente al radicado No. 20235330039565, se observó que pese a que la Resolución fue expedida, el 30 de junio de 2023, y los documentos enviados para surtir notificación, el 4 de julio de 2023, la fecha en la que se cargan los soportes de entrega y trazabilidad de los documentos es del 27 de julio de 2023, es decir, 16 días después de su envío como se observa a continuación:

Imagen 22. Trazabilidad de notificación electrónica y cargue de los documentos en el sistema Orfeo



Fuente: Pantallazo tomado de la trazabilidad del cargue de documentos del radicado No. 20235330039565

Criterio: Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 24 de la Ley 594 de 2000, que señala **ARTÍCULO 24. Obligatoriedad de las tablas de retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental**". A su vez, las disposiciones contempladas en el Acuerdo 39 de 2002 del 31 de octubre, "Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000", cuarta etapa, párrafo 3, que prevé "La organización de los documentos en las diferentes fases de archivo, gestión, central e histórico se hará con fundamento en las Tablas de Retención Documental."

Causa: Estas deficiencias pueden deberse a la falta de controles y supervisión adecuados en la gestión documental, así como al desconocimiento de los procedimientos y requisitos establecidos para la clasificación y registro de documentos.

Consecuencia o Efecto: La falta de una correcta asignación y clasificación documental, junto con la tardanza en el cargue de soportes, puede generar pérdida de información, dificultad en la consulta y rastreo de documentos, y un incremento en los riesgos administrativos. Esto también afecta la transparencia y confiabilidad de la gestión documental y puede resultar en incumplimientos legales y procesales, exponiendo a la entidad a posibles demandas y sanciones.

Recomendaciones:

- Implementar puntos de control que permitan identificar el registro idóneo y oportuno de las actuaciones administrativas en el gestor documental Orfeo.
- Verificar por parte de los responsables de la primera y segunda línea de defensa las debilidades presentadas y ajustar en su debido tiempo el trámite respectivo

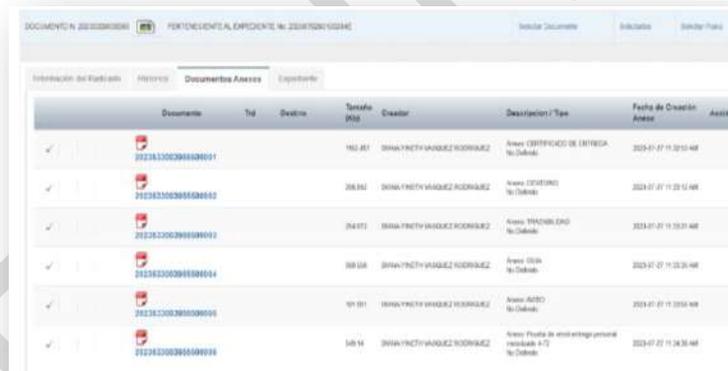
para cada una de las resoluciones. Mantener permanentemente actualizada la información del proceso de Gestión Documental – Notificaciones para evitar la posible materialización de riesgos.

- Cargar la información de manera oportuna para evitar la pérdida de la trazabilidad de los documentos y asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, acorde con la TRD.

Hallazgo No. 11: Deficiencia en la generación y/o archivo de los soportes de notificación

Condición: Revisados los soportes de la publicación de manera aleatoria, en algunos expedientes no se observó el documento por medio del cual se realizó la publicación y su contenido en el aplicativo de gestión documental Orfeo. Tal es el caso del radicado No. 20235330039565 – expediente No. 2020870260100284E. De manera general, se evidenció el pantallazo dentro de los documentos asociados, con la relación de fijación y desfijación, por lo tanto, no es posible la verificación del documento de publicación correspondiente a los trámites de notificación en los que se procede a publicar, sino únicamente ingresando por la página *web*.

Imagen 23. Deficiencia en la generación de los soportes de notificación

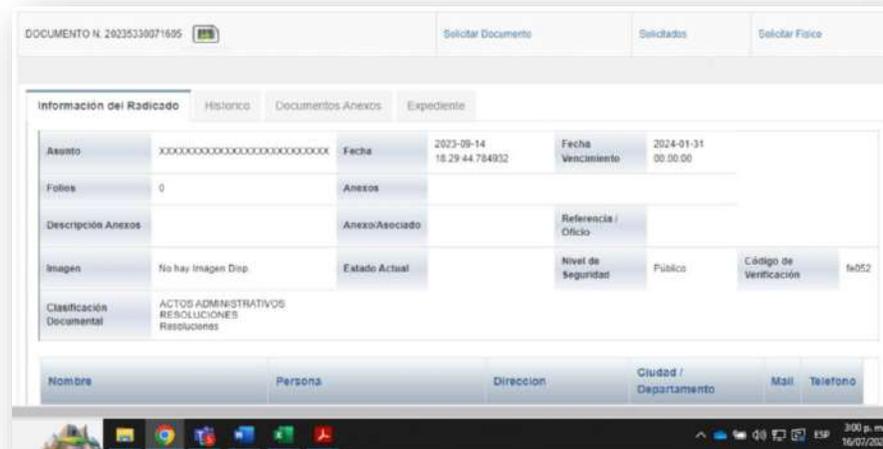


Documento	Tipo	Destino	Fecha (dd/mm/aa)	Crear	Descripción / Tipo	Fecha de Creación / Anexo	Acción
20235330039565001	PDF	...	16/07/23	...	Anexo CERTIFICADO DE ENTREGA No Definido	2023-07-17 11:32:13 AM	...
20235330039565002	PDF	...	26/07/23	...	Anexo CERTIFICADO No Definido	2023-07-27 11:22:12 AM	...
20235330039565003	PDF	...	24/07/23	...	Anexo WINFORM.DWG No Definido	2023-07-27 11:32:13 AM	...
20235330039565004	PDF	...	08/08/23	...	Anexo DESA No Definido	2023-07-27 11:32:13 AM	...
20235330039565005	PDF	...	01/08/23	...	Anexo JAPRO No Definido	2023-07-27 11:32:13 AM	...
20235330039565006	PDF	...	04/08/23	...	Anexo Planos de almacenamiento residencial 472 No Definido	2023-07-27 11:32:13 AM	...

Fuente: Pantallazo tomado del sistema documental Orfeo radicado No. 20235330039565 – expediente No. 2020870260100284E

Por otra parte, se evidenciaron radicados que no se encuentran asociados a ningún expediente virtual, así como tampoco, se registró el asunto del archivo y no cuentan con una imagen disponible. Tal es el caso del radicado No. 20235330071605, en el que se observó en su histórico, que el radicado en mención no cuenta con ninguna novedad de anulación o archivo; no obstante, este fue creado desde el 14 de septiembre de 2023, por un usuario del Grupo de Notificaciones y permanece aún en la misma bandeja del usuario de notificaciones, como se observa seguidamente:

Imagen 24. Memorando que no se encuentra relacionado con expediente virtual



Fuente: Pantallazo tomado del sistema documental Orfeo radicado No. 20235330071605. Esto significa que no existe una debida conformación del expediente.

Criterio: Lo que vulnera las disposiciones establecidas en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011 que establece: *“FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad (...)”*.

Así mismo, lo establecido en el artículo 16 de la Ley 594 de 2000, donde se señala que una de las obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las Entidades Públicas, es velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y que serán responsables de su organización y conservación.

Causa: Esto pudo haber sucedido por falta de controles y seguimiento de los trámites emitidos por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de notificaciones en sus diferentes fases de notificación, así como por el desconocimiento o incumplimiento de los procedimientos establecidos.

Consecuencia: La falta de una debida conformación del expediente y la incorrecta gestión documental pueden generar duplicidades en los actos administrativos, como se observó en la anulación de la Resolución No. 1926 del 21 de junio de 2022, a continuación, el acta de anulación:

Imagen 25. Acta de anulación de numeración de Resolución Administrativa por duplicidad



Fuente: Pantallazo tomado de la Resolución No. 1926 del 21 de junio de 2022

Adicionalmente, afecta la eficiencia administrativa, aumenta el riesgo de decisiones contradictorias, y compromete la integridad y autenticidad de la información, exponiendo a la entidad a posibles sanciones y demandas.

Recomendaciones:

- Asegurar el cargue completo de documentos al expediente digital, tanto de notificaciones como de la investigación administrativa, garantizando la debida conformación y organización de acuerdo con la normativa vigente en materia archivística.
- Realizar una depuración de la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de todas las resoluciones radicadas, para garantizar un control efectivo en el Grupo de Notificaciones y disponer de mecanismos de verificación propios.

Hallazgo No. 12: Incumplimiento de parámetros de oficios de salida (omisión del número de folios en radicados del sistema documental Orfeo)

Condición: Mediante revisión en el sistema documental Orfeo, se observó que en los radicados No. 20235330039565 - anexo 2023533003956500006; y 20235330093075 anexo 2023533009307500005, no fue diligenciado el número de folios como se observa a continuación:

Imagen 26. Elaboración del documento conforme los parámetros del Oficio de salida sistema ORFEO



Fuente: Pantallazo tomado de los anexos del memorando No. 20235330039565

Criterio: Existe una violación de los parámetros previstos en el formato "GD-FR-004 V4 Oficio de Salida V2 - 23 de mayo de 2023", el cual se encuentra en la cadena de valor DARUMA, como en el sistema documental Orfeo, en el que se estipula que se deben relacionar los anexos con número de folios y el tipo documental. Ello puede originarse por no usar la plantilla de origen de las comunicaciones de salida, conllevando a una posible devolución de documentos y generando reprocesos en la entidad afectando el principio de eficacia.

Causa: La causa de esta omisión puede ser la falta de uso de la plantilla de origen de las comunicaciones de salida. Esto indica una posible deficiencia en el control y supervisión de la correcta utilización de las plantillas estándar para la gestión documental.

Consecuencia o Efecto: La omisión de diligenciar el número de folios y la descripción del documento puede originar devoluciones de documentos y generar reprocesos en la entidad, afectando el principio de eficacia. Esto podría resultar en demoras en la gestión administrativa y potencialmente en la pérdida de información valiosa.

Recomendación:

- Se debe establecer un proceso de verificación para asegurarse de que todos los documentos de salida incluyan el número de folios y la descripción del documento conforme a las plantillas dispuestas para tal fin.
- Capacitar al personal responsable sobre la importancia del uso correcto de las plantillas estándar y las consecuencias de no cumplir con los parámetros establecidos.

- Desarrollar e implementar controles internos que permitan detectar y corregir de manera oportuna cualquier inconsistencia en el uso de los formatos documentales antes de que los documentos sean enviados.

Hallazgo No. 13: Deficiencia en el diligenciamiento de bases utilizadas para el desarrollo de la gestión

Condición: En las bases de datos remitidas por el GIT Notificaciones al equipo auditor, se evidenció lo siguiente; 455 filas sin información completa para el año 2022; y 83 filas para la vigencia 2023.

Igualmente, una vez verificada la base general de notificaciones año 2022, solo se observó un radicado en estado de anulación (ítem 3094, Resolución No. 1926):

Imagen 27. Información de Resoluciones anuladas conforme base de datos Excel vigencia 2022



Fuente: Pantallazo tomado de la información registrada en base de datos de notificaciones vigencia 2022

En los casos puntuales de las Resoluciones No. 22 y 23 del 7 enero de 2023, la información relacionada en la base de datos de notificaciones 2022, fue la siguiente:

Imagen 28. Información de Resoluciones 22 y 23 del 1 de enero de 2022 conforme base de datos Excel vigencia 2022

6	3. GRUPO_EXPIDE	5. TIPO_FALLA	7. FECHA_F	38. FIRMADO_POR	65. OBSERVACIONES	DIGITALIZADA		
37	DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	Por el cual se ordena el cierre del periodo probatorio	NA	22	7/01/2022	HERNAN DARIO OTALORA GUEVARA	NO RECIERE CONSTANCIA DE EJECUTORIA	DIGITALIZADA
38	DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	Por el cual se ordena el cierre del periodo probatorio	NA	22	7/01/2022	HERNAN DARIO OTALORA GUEVARA	NO RECIERE CONSTANCIA DE EJECUTORIA	DIGITALIZADA
39	DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	Por la cual se abre una investigación administrativa	CONFIRMAR	23	7/01/2022	HERNAN DARIO OTALORA GUEVARA	CONSTANCIA DE EJECUTORIA LA RESOLUCIÓN FUE ANULADA	DIGITALIZADA

Fuente: Pantallazo tomado de la información registrada en base de datos de notificaciones vigencia 2022

De ahí se observó que, la Resolución No. 22 del 7 de enero, no registra su anulación, por lo contrario se infiere que la misma fue firmada por el doctor Hernán Darío Otalora Guevara, Director de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, y para el caso de la Resolución No. 23 del 7 de enero registra una anulación en la columna "BL" ítem 65 Observaciones, lo cual implica; primero la falta de orden en el diligenciamiento en los campos de la base en cuanto a las anulaciones; segundo, el registro erróneo de datos; tercero, la carencia en la incorporación de las novedades de los actos de notificación, esto es, deficiencia en los controles frente al manejo de la información.

De igual manera se observó que en las bases de datos existen varias formas de registro para la misma actividad, lo que genera un ineficiente control organizacional, esto es que, la base de datos remitida no facilita la gestión diaria del GIT –

Notificaciones, como tampoco la ejecución de ejercicios de auditoría, como se observa a continuación:

Imagen 29. Registros en la base de datos "Masivos"

D	E	AP
No. RESOLUCIÓN		45. N° CITAT
6835	6/09/2023	MASIVA
7911	5/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIONES
8362	5/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIÓN
8401	5/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIÓN HASTA ACA
8682	11/10/2023	MASIVA
8721	11/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIONES
9155	19/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIONES
9399	19/10/2023	MASIVA SIN RESOLUCIONES
11097	6/12/2023	BASE MASIVA
12443	6/12/2023	BASE MASIVA

Fuente: Pantallazo tomado de la información registrada en base de datos de notificaciones vigencia 2022

Criterio: Se incumple lo establecido en el artículo 2º literal e) de la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", que establece el deber de "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros". A su vez, puede constituirse en una limitante para el adecuado desarrollo del control interno y externo.

Causa: Estas inconsistencias pueden deberse a la falta de automatización y predeterminación de los campos de información a diligenciar en las bases de datos, así como a posibles deficiencias en el control y supervisión del proceso de registro de información.

Consecuencia o Efecto: La falta de información y las inconsistencias en los registros generan un ineficiente control organizacional, dificultando la gestión diaria del GIT Notificaciones. Esto puede afectar la confiabilidad de la información y limitar el adecuado desarrollo del control interno y externo, además de incrementar el riesgo de errores y reprocesos.

Recomendación

- Se recomienda automatizar y/o predeterminar los campos de información a diligenciar en las bases de datos que registran las Delegaturas, lo que facilitaría el cruce, monitoreo, seguimiento y confiabilidad de la información registrada.

- Analizar la viabilidad de adoptar nuevas herramientas electrónicas que permitan registrar de una manera más ágil, completa y oportuna las novedades, modificaciones o cambios generados en la gestión de notificación.
- Capacitar al personal responsable en la importancia de la exactitud y completitud de los registros, así como en el uso adecuado de las herramientas electrónicas y plantillas predeterminadas.
- Desarrollar e implementar controles internos para detectar y corregir de manera oportuna cualquier inconsistencia en los registros antes de su consolidación en las bases de datos.

Hallazgo No. 14: Incremento de pago por órdenes judiciales por condenas de indebidas notificaciones

Condición: El equipo de auditor solicitó mediante memorando interno No. 20242000042263 del 16 de abril de 2024, a la Oficina Asesora Jurídica "Informar el número de demandas y/o condenas que se han adelantado por indebida notificación de actos y/o actuaciones administrativas para las vigencias 2022 y 2023". La respuesta, recibida a través del radicado No. 20243000045013 del 23 de abril de 2024, indicó que, durante el período solicitado, la Superintendencia de Transporte enfrentó siete (7) procesos por nulidad y restablecimiento del derecho, con los siguientes detalles y número Ekogui:

Imagen 30. Número de demandas y/o condenas por indebida notificación vigencias 2022 y 2023

ITEM	No EKOGUI	RADICADO	FECHA DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DEMANDA	DEMANDANTE	CUANTIA	ACTOS ADMINISTRATIVOS DEMANDADOS
1	1352042	08837333300120180048500	29/11/2018	SERVIUNIDAS S.A.S	\$ 3.080.000	1- Res. 63149 del 18 de noviembre de 2016
2	2459522	41001333300420230011900	23/06/2023	COOMOTOR LTDA	\$ 51.705.125	Resoluciones No. 49015 del 12 de septiembre de 2018, 5568 del 2 de agosto de 2019 y 5564 del 26 de septiembre de 2019.
3	2448001	20001333300320220047700	30/01/2023	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE SAN DIEGO Y LA PAZ - COOTRANSIPAZ	\$ 33.435.000	Resoluciones No. 8843 del 27 de agosto de 2021, 38 de 2022 y 137 del 3 de mayo de 2022.
4	2388527	05001333300220220047500	24/10/2022	FLOTA GRANADA SAS	\$ 38.784.289	Resoluciones No. 8960 del 2 de agosto de 2021, No. 17776 del 24 de diciembre de 2021 y No. 1372 del 3 de mayo de 2022
5	2399698	05001333300620220062300	21/02/2023	RESTREPO HERMANOS S.A.	\$ 155.305.792	30525 del 12 de febrero de 2018; Resolución No.00490 del 19 de febrero de 2019; Resolución No. 973 del 21 de abril de 2019
6	2198685	08001333300620210006800	10/05/2021	EXPRESO DEL ATLÁNTICO S.A.	17719840	RESOLUCIÓN103052020/1/11 RESOLUCIÓN107242015/10/10 RESOLUCIÓN10182019/04/02
7	2145137	44001334000120170020700	6/09/2017	TRANSPORTES SATELITE SAS	46597200	RESOLUCIÓN 15031 DEL 6 DE OCTUBRE DE 2014

Fuente: información registrada en memorando No. 20243000045013 del 23 de abril de 2024

Determinando lo siguiente:

- Tres (3) procesos considerados “Críticos delicados” por la cuantía (2399898, 2198685, 2145137).
- En dos (2) el fallo fue desfavorable (1352042, 2145137).
- Ninguno ha sido terminado por conciliación.
- En uno (1) no hay provisión contable (2145137).
- La cuantía total asciende a \$346,631,246.

Se resalta que de esos procesos; tres (3) son considerados “*Críticos delicados*” por la cuantía (2399898, 2198685, 2145137); en dos (2) el sentido del fallo es desfavorable (1352042, 2145137); ninguno ha sido terminado por conciliación; en uno (1) no hay provisión contable (2145137); y en total la cuantía asciende a los trescientos cuarenta y seis millones seiscientos treinta y un mil doscientos cuarenta y seis mil pesos M/TE \$346.631.246.

Criterio: El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Además, según la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), los actos administrativos deben ser notificados de manera adecuada para garantizar el derecho de defensa de los administrados.

Causa: Las debilidades en los procedimientos de notificación de actos administrativos pueden deberse a la falta de capacitación del personal, la ausencia de un manual de procedimientos actualizado, la insuficiencia de controles internos y la falta de seguimiento y evaluación de los procesos de notificación.

Consecuencia o Efecto: Las debilidades en los procedimientos de notificación han resultado en demandas y condenas contra la Superintendencia de Transporte, lo que puede generar un detrimento al patrimonio de la nación, con una cuantía total en disputa de \$346,631,246. Además, la existencia de fallos desfavorables y procesos considerados críticos refleja un riesgo significativo para la entidad, tanto en términos económicos como reputacionales.

Recomendaciones:

- Elaborar y ejecutar planes de fortalecimiento dirigidos a resolver las problemáticas que han originado las demandas actuales. Estos planes deben incluir la implementación de controles internos efectivos y la capacitación continua del personal en el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal encargado de las notificaciones, enfocándose en las mejores prácticas y en el cumplimiento de

la normativa vigente para asegurar la correcta notificación de los actos administrativos.

- Establecer y reforzar los controles internos que permitan la detección y corrección temprana de errores en los procedimientos de notificación, minimizando así el riesgo de demandas y condenas.
- Implementar un sistema de evaluación y monitoreo continuo de los procedimientos de notificación para asegurar su eficacia y cumplimiento con las normativas legales. Esto incluye autoevaluaciones periódicas y la creación de indicadores de desempeño para medir la efectividad del proceso.
- Desarrollar un plan de gestión de riesgos que incluya la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a los procedimientos de notificación, con el objetivo de prevenir futuros problemas legales y financieros.

Oportunidad de mejora No. 5: Optimización del manejo de funcionalidades del Sistema Documental ORFEO

Se observó que la mayoría de los trámites, entre ellas las comunicaciones que se ejecutan por el grupo de Gestión Documental – Grupo Notificaciones, para adelantar las correspondencias y seguimientos, se realizan por medio de correo electrónico.

En la versión 003, 004 y 005 del procedimiento de notificación de actos administrativos, Código GD-PR-008, se vislumbró que la solicitud de radicación y numeración, así como el informe de inconsistencias de la información faltante que realiza, sea el funcionario de la Delegatura y la devolución por inconsistencias por parte del Contratista; o del Funcionario de Notificaciones, respectivamente, se realiza a través de correo electrónico, lo que implica que de dichos trámites solo tiene conocimiento el área solicitante y el GIT de Notificaciones, y no por medio del gestor documental Orfeo.

De acuerdo con lo anterior, puede incurrirse en un posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 4º, literal c, de la Ley 594 de 2000, que señala ***“Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano”***

De esta manera para el grupo auditor, es importante que el manejo y administración de los archivos estatales se desarrollen y ejecuten bajo unas reglas y parámetros comunes, para proteger de forma idónea el patrimonio documental, manteniendo la

información disponible conforme a la Ley General de Archivo. Lo que puede evitar posibles materializaciones de los riesgos por pérdida de información.

VERIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE EJECUTORÍA

Se realizó la verificación del procedimiento de constancias de ejecutoria evidenciando que existen inconsistencias que retrasan el proceso de cobro de la obligación impuesta mediante resolución sanción, dentro de los que se resaltan; la doble emisión de constancias de ejecutoria, el proferir las constancias en tiempos injustificados, el mal diligenciamiento de los datos, deficiencias en las fechas de ejecutoria, entre otros, como se expone a continuación:

Hallazgo No. 15: Doble emisión de constancias de ejecutorias para el mismo acto administrativo

Condición: Se evidenció la expedición de dos (2) constancias de ejecutoria para el mismo acto administrativo como es el caso de la Resolución Sanción No. 682 del 15 de marzo de 2022 (radicado No. 20225330006825 expediente No. 2021870260100079E), donde se interpusieron los recursos de Reposición y en subsidio de Apelación (resueltos mediante Resoluciones No. 201 del 30 de enero de 2023 y No. 732 del 07 de marzo de 2023, respetivamente), frente a la cual, se emitieron las Constancias de Ejecutoria No. 20235330028863 del **27 de marzo 2023** y la No. 20235330033673 del **11 de abril 2023**, es decir, con nueve (9) días de diferencia, como se observa a continuación:

Imagen 31. Duplicidad en la emisión de constancias de ejecutorias del mismo acto administrativo



Fuente: Tomada de los memorandos No. 20235330028863 del 27 de marzo 2023 y la No. 20235330033673 del 11 de abril 2023

Respecto a dicha situación la Dirección Financiera realizó frente al caso en particular la devolución al GIT de Notificaciones mediante memorando No. 20235420036363 del 19 de abril de 2023. Esta situación también fue observada para las Resoluciones No. 2070 de 29 de junio de 2022, No. 1710 del 27 de mayo de 2022; No. 2575 del 20 de abril de 2021, como constan en el memorando No. 20225400057453 del 22 de junio de 2022.

Es de señalar que, mediante memorando No. *“En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, **optimizar el uso del tiempo** y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”* a su vez, con lo descrito en el numeral 11 artículo 3º de la Ley 1437 de 2011. *“En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”*.

De igual manera existe violación de las previsiones establecidas en el Código de Integridad, principio de diligencia que exige que los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo se desarrollen de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza, y eficiencia.

Además, de las disposiciones señaladas en el artículo 89 del CPACA, que establece **“Carácter ejecutorio de los actos expedidos por las autoridades. Salvo disposición legal en contrario, los actos en firme serán suficientes para que las autoridades, por sí mismas, **puedan ejecutarlos de inmediato**. En consecuencia, su ejecución material procederá sin mediación de otra autoridad. Para tal efecto podrá requerirse, si fuere necesario, el apoyo o la colaboración de la Policía Nacional”** (Negrilla y subraya fuera del texto original).

Causa: La duplicidad en la emisión de constancias de ejecutoria puede obedecer a la falta de organización interna y deficiencias en los procesos de control y seguimiento por parte del grupo de trabajo encargado de su emisión y control. Esta falta de organización podría derivarse de una insuficiente capacitación del personal, falta de herramientas tecnológicas adecuadas, o ausencia de procedimientos estandarizados y documentados.

Consecuencia o Efecto: La emisión de dos constancias de ejecutoria para el mismo acto administrativo genera retrasos injustificados en la gestión administrativa, lo que impide la ejecución inmediata de los actos administrativos, como lo establece el artículo 89 del CPACA. Además, estos errores incrementan los costos operativos y afectan negativamente la eficiencia y la efectividad del proceso, violando así el principio de diligencia del Código de Integridad, que exige que los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo se desarrollen de la mejor manera posible.

Recomendación: Implementar y ejecutar puntos de control óptimos que permitan identificar de manera ágil y eficiente las constancias remitidas a la Dirección Financiera. Esto puede incluir:

- Utilizar herramientas tecnológicas para la gestión y seguimiento de las constancias de ejecutoria, asegurando que cada constancia emitida sea única y rastreable.
- Asegurar que todo el personal involucrado en la emisión y control de las constancias esté debidamente capacitado y actualizado en los procedimientos y normativas vigentes.
- Documentar y difundir procedimientos claros y estandarizados para la emisión de constancias de ejecutoria, incluyendo un sistema de verificación y control de calidad.

Hallazgo No. 16: Inexactitudes con la información registrada en las constancias de ejecutorias

Condición: Se observó que en las Resoluciones No. 885 del 26 de agosto de 2021, No. 378 del 26 de enero de 2021, No. 1029 del 24 de febrero de 2021 y No. 9097 del 04 de noviembre del 2020; no se diligencian completos los datos como el NIT, lo que supone que no se puede hacer el registro apropiado en la Consola Taux (aplicativo en el que se registran las obligaciones) por parte de la Dirección Financiera.

Imagen 32. Formatos vigentes y obsoletos para la emisión de Constancias de Ejecutoria

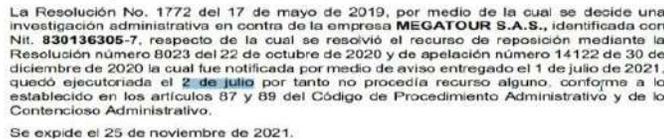
<input type="checkbox"/>	Índex	Tipo	Nombre	Código	Versión	F. Vigencia	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	804	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	002	2024-05-28	Activo
<input type="checkbox"/>	1169	FR	★ Constancia de Ejecutoria	CID-FR-034	001	2024-02-23	Activo
<input checked="" type="checkbox"/>	804	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2023-05-23	Desactualizado
<input checked="" type="checkbox"/>	803	FR	★ Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2022-06-10	Obsoleto
<input type="checkbox"/>	782	FR	★ Constancia De Ejecutoria	CID-FR-006	001	2021-11-08	Obsoleto

<p>La Resolución No. ____ del _____, por medio de la cual se (identificación del acto) en contra de _____ identificado(a) con _____ (explicar las razones por las cuales una resolución ha quedado ejecutoriada conforme a lo establecido en los artículos 87 y 89 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando fecha de notificación de las resoluciones, clase de notificación efectuada, fecha de ejecutoria).</p>	<p>La Resolución No. ____ del _____, por medio de la cual se (Epígrafe) en contra de _____ (Identificado del acto con NIT, CC & Registro Mercantil No.) (Se indican la resolución o resoluciones previas o posteriores que conllevaron a la emisión de la constancia de ejecutoria, fecha de notificación, clase de notificación efectuada, fecha de ejecutoria, enunciando las razones por las cuales una resolución ha quedado ejecutoriada conforme a lo establecido en los artículos 87 y 89 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</p>
---	--

Fuente: Imagen tomada de DARUMA Formatos vigentes y obsoletos para la emisión de Constancias de Ejecutoría

Por otra parte, se constató que en la constancia de ejecutoria de la Resolución No. 1772 del 17 de mayo de 2019, se registró la fecha "2 de julio", sin año, como se observa a continuación:

Imagen 33. Información incompleta en las Constancias de Ejecutoría



La Resolución No. 1772 del 17 de mayo de 2019, por medio de la cual se decide una investigación administrativa en contra de la empresa MEGATOUR S.A.S., identificada con Nit. 830136305-7, respecto de la cual se resolvió al recurso de reposición mediante la Resolución número 0023 del 22 de octubre de 2020 y de apelación número 14122 de 30 de diciembre de 2020 la cual fue notificada por medio de aviso entregado el 1 de julio de 2021, quedó ejecutoriada el 2 de julio por tanto no procedía recurso alguno, conforme a lo establecido en los artículos 87 y 89 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Se expide el 25 de noviembre de 2021.

Fuente: Imagen tomada Constancia de Ejecutoria de la Resolución No. 1772 del 17 de mayo de 2019

Cabe aclarar que, debe realizarse la devolución del documento al Grupo de Notificaciones para su corrección y así continuar el proceso de cobro persuasivo que se hace inicialmente.

Criterio: Se incumple lo establecido en los formatos que reposan en DARUMA denominados "Constancia de Ejecutoria-GD-FR-020, versión 001, fecha de vigencia 23 de mayo de 2023". Este formato exige que los datos de identificación del responsable y otros campos sean diligenciados de manera completa y correcta. De igual manera, lo dictado en la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal e). Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; y el artículo 3 literal e). Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

Causa: La carencia de puntos de control dentro del procedimiento para la revisión de los datos en la expedición de la constancia puede ser una causa principal. Además, la falta de uso de la plantilla original del documento cargado en DARUMA puede haber contribuido a la omisión de datos cruciales.

Consecuencia o Efecto: La falta de diligenciamiento completo de los datos como el NIT en las resoluciones y la omisión de la fecha completa en las constancias de ejecutoria genera reprocesos por parte de las dependencias tanto emisoras como receptoras. Esto retrasa el proceso de cobro persuasivo y afecta la eficiencia operativa de la Dirección Financiera. Además, puede ocasionar registros incorrectos o incompletos en la Consola Taux, afectando la precisión de la información financiera y administrativa.

Recomendación: Incorporar al procedimiento puntos de control que permitan identificar que la información se encuentra completa, acorde y veraz con los datos de los actos administrativos. Específicamente, se recomienda:

- Puntos de control en el procedimiento de revisión y emisión de constancias para asegurar que todos los datos necesarios estén correctamente diligenciados.
- Asegurar el uso de las plantillas originales cargadas en DARUMA para evitar omisiones y garantizar la consistencia de la información.
- Realizar capacitaciones periódicas para el personal encargado de la emisión y revisión de las constancias, enfocándose en la importancia del diligenciamiento completo y correcto de los datos.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación para identificar y corregir rápidamente cualquier error en el proceso de emisión de constancias, promoviendo una mejora continua en la gestión administrativa.

Hallazgo No. 17: La fecha en la que quedó ejecutoriada es anterior a la fecha de notificación

Condición: Se evidenció en la Resolución No. 4369 del 03 de marzo de 2020 que la fecha en la que quedó debidamente ejecutoriado el acto administrativo fue, el 02 de abril de 2020. Sin embargo, el sancionado se encuentra debidamente notificado desde el 18 de mayo de 2020, lo que significa que, para la fecha de expedición de la constancia, el acto no se encontraba ejecutoriado, como se observa a continuación:

Imagen 34. Constancia de Ejecutoria expedida con fecha previa a la notificación

La Resolución No. 4369 del 3 de marzo de 2020, por medio de la cual se expide la liquidación oficial de la contribución especial de vigilancia para la vigencia 2018 y se ordena el pago a **TRANSPORTES MULTIGRANEL SA TMGRANEL**. – identificado con Nit. 800085513 - 3, quien fue notificado mediante aviso entregado el 16 de marzo de 2020, entendiéndose notificada el 18 de mayo de 2020, quedando ejecutoriada el 2 de abril de 2020, fecha en la que se venció el plazo para interponer el recurso de reposición, conforme a lo establecido en los artículos 87 y 89 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Fuente: Imagen tomada Constancia de Ejecutoria Resolución No. 4369 del 3 de marzo 2020

Criterio: Lo que configura el incumplimiento de lo establecido en los artículos 87 y 99 del CPACA que señalan:

“ARTÍCULO 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. (...)

ARTÍCULO 99. Documentos que prestan mérito ejecutivo a favor del Estado. Prestarán mérito ejecutivo para su cobro coactivo, siempre que en

ellos conste una obligación clara, expresa y exigible, los siguientes documentos:

1. *Todo acto administrativo ejecutoriado que imponga a favor de las entidades públicas a las que alude el parágrafo del artículo 104, la obligación de pagar una suma líquida de dinero, en los casos previstos en la ley (...)*”.

Causa: La falta de organización de la información y rastreo de las notificaciones realizadas parece ser la causa principal de esta discrepancia. La carencia de un sistema adecuado para registrar y seguir las notificaciones puede haber llevado a la expedición errónea de la constancia de ejecutoria.

Consecuencia o Efecto: Este error puede desencadenar violaciones al debido proceso y la falta de materialización de la sanción impuesta, ya que el acto administrativo no presta mérito ejecutivo si no está debidamente ejecutoriado. Esto puede llevar a la imposibilidad de cobrar coactivamente la suma líquida de dinero impuesta, afectando la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa.

Recomendación:

- Desarrollar y/o implementar herramientas que permitan la organización de la información y el rastreo eficiente de las notificaciones realizadas.
- Mejorar y fortalecer las bases de datos usadas actualmente para alertar sobre posibles inconsistencias en la emisión de constancias posteriores a la notificación.
- Capacitar al personal encargado en el manejo adecuado de estas herramientas y en la importancia del seguimiento preciso de las notificaciones.
- Implementar protocolos claros y estandarizados para verificar la correcta notificación antes de la expedición de constancias de ejecutoria.

Hallazgo No. 18: Se expidieron constancias de ejecutoria con diferentes fechas

Condición: Se observó que, por medio de los memorandos No. 20225330030433, 20225330032073, 20225330043073, 20225330043093, 20225330043113, 20225330046423, 20225330046683 y 20225330047123, el Grupo de Notificaciones, dio alcance a las constancias allí relacionadas en el sentido de informar sobre la anulación de las constancias expedidas en el año 2020, considerando que, por error involuntario, se expidieron en trescientas cincuenta y cuatro (354) obligaciones, dos (02) constancias con diferentes fechas de ejecutoria. No obstante, ello sucedió dos (02) años después de dicha remisión.

Criterio: Se incumplen las disposiciones señaladas en el “Proceso Gestión Documental - Procedimiento Emisión de Constancias de Ejecutoria, Código: GD-PR-016, Versión: 001 y Fecha aprobación: 09/OCT/2023” (desactualizado), el cual se encuentra de la misma manera en el actual “Proceso Gestión Documental

*Procedimiento Emisión de Constancias de Ejecutoria, Código: GD-PR- 016, Versión: 002 y Fecha Aprobación: 21/MAY/2024”, que refiere en su actividad 8 que se debe "Elaborar la constancia ejecutoria: Diligenciar con la información de la resolución el Formato Constancia de Ejecutoria código GD-FR-020, **teniendo en cuenta la fecha** y clase de notificación surtida de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 67 y ss de la Ley 1437 de 2011, al igual que las condiciones y términos establecidos en el artículo 87 de la Ley *ibidem*" (negrilla y subraya fuera del texto original.*

Causa: Este problema pudo haber ocurrido debido al desconocimiento de las actividades del procedimiento y la normativa legal vigente aplicable a la materia. La falta de capacitación adecuada, de verificación y organización rigurosa en la emisión de las constancias contribuyó al error.

Consecuencia o Efecto: La emisión de constancias con diferentes fechas de ejecutoria para las mismas obligaciones genera una responsabilidad adicional para la dependencia encargada de realizar los cobros respectivos. Además, el retraso en la corrección del error puede afectar la eficiencia y efectividad del proceso de cobro, impidiendo exigir la obligación dentro de los términos establecidos y, por lo tanto, comprometiendo la recaudación de los ingresos correspondientes, configurando riesgos fiscales.

Recomendación:

- Asegurar que los funcionarios y contratistas responsables de la emisión de constancias de ejecutoria apliquen de manera íntegra las actividades definidas en el procedimiento vigente.
- Utilizar los aplicativos de información disponibles en la entidad para verificar con certeza los actos administrativos susceptibles de constancias de ejecutoria y especialmente su estado. En este sentido es importante asociar a los expedientes de notificaciones y e la investigación administrativa la actuación.
- Implementar programas de capacitación continua para el personal encargado, enfocándose en el procedimiento de emisión de constancias y la normativa legal vigente.
- Mejorar la gestión documental y asegurar que todas las constancias emitidas cumplan con los requisitos establecidos, evitando discrepancias y retrasos en el proceso administrativo.

Hallazgo No. 19: Demora injustificada en la emisión y traslado a la Dirección Financiera de constancias de ejecutoria

Condición: Se observó en la constancia de ejecutoria de la Resolución No. 4334 del 12 de julio de 2019 aclarada y corregida mediante la Resolución No. 5285 del 30 de julio de 2019, que quedó debidamente ejecutoriada, el día 20 de agosto de 2019. Empero la constancia de ejecutoria se emitió **hasta el 22 de diciembre de 2023**, es decir, aproximadamente dos años y tres meses después de la fecha en que quedó ejecutoriada, como consta en el memorando No. 20235330133773 del 22 de

diciembre de 2023. De igual manera, se observó en las resoluciones No. 1730 de 27 de mayo de 2022, No. 1763 del 31 de mayo de 2022, No. 17901 del 31 de diciembre de 2022 y No. 10180 del 14 de diciembre de 2022, las cuales fueron remitidas a la Dirección Financiera, el 09 de abril de 2024.

Criterio: Esto representa el incumplimiento de lo señalado en el artículo 3º, numerales 11, 12 y 13 de la Ley 1437 de 2011, que prevé:

“ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. *Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.*

(...)

11. *En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.*

12. *En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.*

13. *En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”*

De igual manera, se transgrede lo expuesto en los literales b) y e) del artículo 2º de la Ley 87 de 1993, el cual expone que:

“ARTÍCULO 2. Objetivos del sistema de Control Interno. *Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:*

(...)

b. *Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;*

(...)

e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; (...)"

Causa: Esta situación puede originarse por la falta de observación y seguimiento de los criterios para que el acto adquiera ejecutoria, el desconocimiento de los procedimientos de otras dependencias y la ausencia de una herramienta efectiva que permita alertar la procedencia de emitir o no una constancia de ejecutoria. También puede deberse a una demora injustificada en la expedición de estas constancias.

Consecuencia o Efecto: Este incumplimiento afecta las funciones de otras áreas encargadas de la exigibilidad de la obligación, como la Dirección Financiera, que cuenta con solo dos meses para realizar la persuasión para el pago de la obligación según el procedimiento "Gestión de Cobro Persuasivo - GF-PR-009 versión 3 fecha de aprobación 9 de noviembre de 2023". Además, afecta a la Oficina Asesora Jurídica encargada del Cobro Coactivo, que tiene términos específicos estipulados por el Manual de Cartera. La demora en la expedición de las constancias de ejecutoria puede resultar en la pérdida de oportunidad para el cobro efectivo de las obligaciones, afectando la recaudación y la eficiencia administrativa.

Recomendación:

- Definir y aplicar controles estrictos que permitan emitir las constancias de ejecutoria a tiempo, asegurando que no se incumplan los términos para adelantar las gestiones de cobro persuasivo y coactivo.
- Continuar con las mesas de trabajo establecidas para monitorear los casos que se encuentran notificados y listos para adquirir firmeza, garantizando una comunicación efectiva entre las diferentes dependencias involucradas.
- Implementar y utilizar herramientas automatizadas e idóneas que permitan alertar sobre la procedencia de emitir una constancia de ejecutoria, asegurando la precisión y oportunidad en el proceso.
- Capacitar continuamente al personal en la normativa vigente y en los procedimientos adecuados para la emisión de constancias de ejecutoria, fomentando la responsabilidad y el conocimiento actualizado.

Oportunidad de mejora No. 6: Tardanza en el trámite de devolución por inconsistencias de constancias de ejecutoria

Se evidenció que en distintos memorandos (20215330084873 del 29 de octubre 2021, 20215330093283 del 25 de noviembre 2021, 20215330100373 del 21 de diciembre de 2021, 20215330095083 del 2 de diciembre 2021, 20215330087053 del 5 de noviembre de 2021, 20215330091623 y 20215330091623 del 22 de noviembre 2021, 20215330102303 del 28 de diciembre 2021), remitidos por parte del Grupo de Notificaciones a la Dirección Financiera, con las respectivas constancias de ejecutoria, frente a diversas inconsistencias, se realizó devolución; no obstante, tardaron meses para adelantar dicho trámite.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Hallazgo No. 20: Indebido uso de los formatos cargados en DARUMA

Condición: Se evidenció, que existen Constancias de Ejecutoria emitidas sin las características de los formatos que reposan en la cadena de Valor DARUMA en el proceso Gestión Documental en el período auditado.

Se observaron dos (2) documentos cuya versión corresponde a GD-FR-020 V1 – 10 - jun-2022 (documento obsoleto) y a la versión GD-FR-020 V1 – 23-May-2023 (documento desactualizado), como se observa a continuación:

Imagen 35. Formatos obsoletos de las Constancia de Ejecutoria



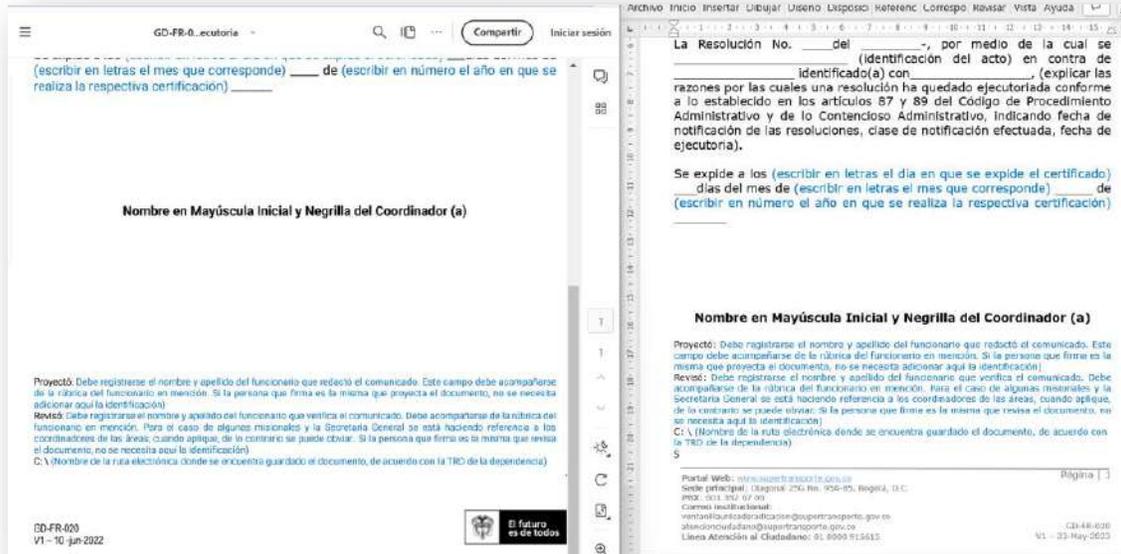
Index	Tipo	Nombre	Código	Versión	F. Vigencia	Estado	Marca	Fecha de eliminación
804	FR	Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2023-05-23	Desactualizado		28/05/24
803	FR	Constancia De Ejecutoria	GD-FR-020	001	2022-06-10	Obsoleto		

Fuente: Imagen tomada Constancia de Ejecutoria DARUMA

Una vez verificados se hace la precisión que la versión actual V2, presenta las mismas características para diligenciar el formato de Constancias de Ejecutoria.

Ahora bien, en consideración a que en dichos formatos se presentan los lineamientos, para realizar de manera uniforme las constancias de ejecutoria, es indispensable dar cabal cumplimiento al mismo, y en él se requiere entre otros, el registro de la fecha en la cual se expide la ejecutoria en letras, el nombre y apellido de la persona que elaboró y revisó el documento, y el registro de la ruta en la que se encuentra guardado el documento, como se observa seguidamente:

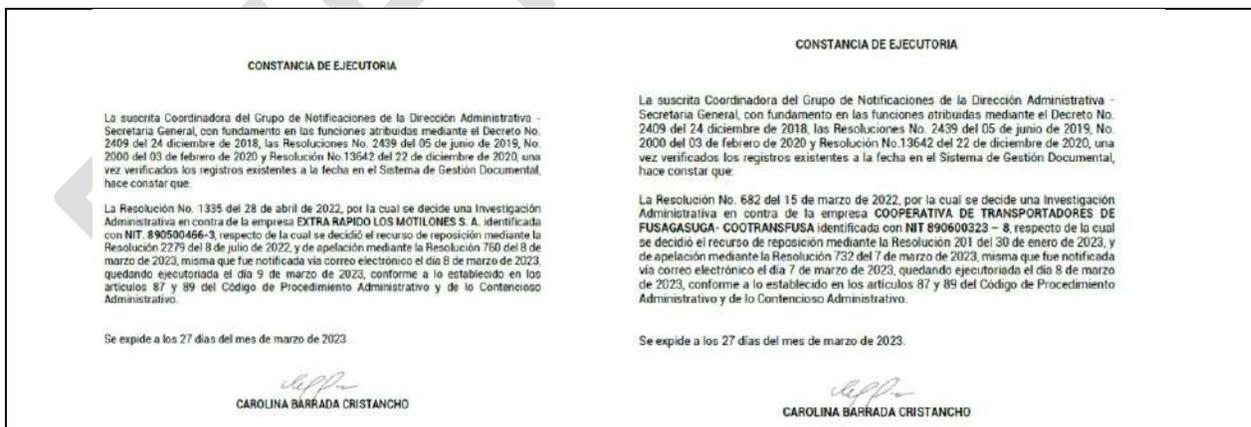
Imagen 36. Formatos Constancias de Ejecución GD-FR-020 V1 – 10 -jun-2022 (documento obsoleto) y a la versión GD-FR-020 V1 – 23-May-2023 (documento desactualizado)



Fuente: Imagen tomada de formatos de Constancias de Ejecutoria obsoleto y actualizado - DARUMA

En el desarrollo de la auditoría se encontró que en las constancias de ejecutoria de las Resoluciones No. 559, 732 y 760 de 2023, no se escribió en letras el día en que se escribió el certificado, así como tampoco el registro del nombre y apellido de quien proyectó y revisó el documento, adicionalmente a ello, no se anotó la ruta donde reposan los documentos conforme la TRD.

Imagen 37. Registro incompleto e inadecuado según los lineamientos de los formatos de Constancias de Ejecutoria



Fuente: Imagen tomada de las Constancias de Ejecutoria Resoluciones No. 559, No. 732 de 2023

Criterio: Por lo anterior, se incumplen las disposiciones previstas en en el formato "GD-FR-020 V1 - 10 -jun-2022 (documento obsoleto) y a la versión GD-FR-020 V1 -

23-May-2023 (documento desactualizado), actualmente versión GD-FR-020 V2 fecha de aprobación 28 de mayo de 2024", el cual se encuentra en la cadena de valor DARUMA.

Causa: Esta situación puede originarse por la carencia de controles en la revisión de los documentos emitidos, en el procedimiento de Emisión de Constancias de Ejecutoria y/o en las bases utilizadas para adelantar la gestión. La falta de seguimiento y verificación adecuada contribuye a la emisión de documentos incompletos o incorrectos.

Consecuencia o Efecto: La emisión de constancias de ejecutoria sin las características adecuadas puede llevar a la devolución de documentos, generando reprocesos en la entidad y afectando el principio de eficacia. Esto retrasa los procesos administrativos y afecta la eficiencia operativa, incrementando los costos y tiempos de gestión.

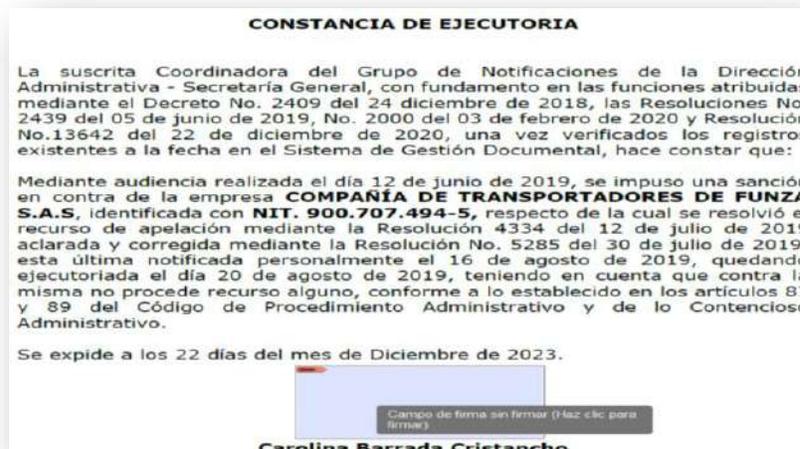
Recomendación:

- Adoptar controles de revisión rigurosos que permitan la verificación del contenido de los documentos y el cumplimiento de los parámetros establecidos en los formatos. Estos deben asegurar que todos los campos requeridos estén debidamente completados y que se utilicen las versiones actualizadas de los formatos.
- Capacitar al personal encargado de la emisión y revisión de las constancias de ejecutoria en la normativa vigente y en el uso correcto de los formatos actualizados, garantizando que comprendan la importancia de la precisión y completitud en la documentación.
- Utilizar herramientas tecnológicas y sistemas de gestión documental que alerten sobre el uso de formatos desactualizados o incompletos, facilitando la detección y corrección de errores antes de la emisión final.
- Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento continuo de los documentos emitidos para asegurar que cumplen con los estándares y normativas vigentes, evitando reprocesos y devoluciones.

Hallazgo No. 21: Constancias de ejecutoria sin firma

Condición: Se observó en la constancia de ejecutoria de la Resolución No. 4334 del 12 de julio de 2019 aclarada y corregida mediante la Resolución No. 5285 del 30 de julio de 2019, dispuesta en el aplicativo Orfeo en el anexo No. 120235330133773_00002 del memorando No. 20235330133773 del 22 de diciembre de 2023, ausencia de firma, como se evidencia a continuación:

Imagen 38. Constancias de Ejecutoria sin firma



Fuente: Imagen tomada del anexo No. 120235330133773_00002 del memorando No. 20235330133773

Criterio: Incumple las disposiciones señaladas en el procedimiento denominado "Envío de correspondencia electrónica" del proceso Gestión Documental de la cadena de valor de la Entidad, título "2. Disposiciones generales (...) Todos los documentos producidos por las dependencias se elaborarán en los formatos institucionales actualizados, contenido en la cadena de valor y **deben ser firmados por las personas y cargos autorizados.** Su incumplimiento podrá ser causal de devolución. (...) Toda comunicación de salida deberá ir con el visto bueno del Grupo de Gestión Documental en procura de mantener los criterios transversales de envío de comunicaciones oficiales, así como para llevar un control de los documentos anexos y aspectos necesarios para asegurar que el documento público sea debidamente notificado".

Causa: La falta de verificación del documento final antes de su envío puede ser la causa principal de esta omisión. La ausencia de un control riguroso para asegurar que todos los documentos estén debidamente firmados y aprobados podría haber contribuido a este error.

Consecuencia o Efecto: La ausencia de firma en las constancias de ejecutoria puede llevar a la invalidación o anulación de los actos administrativos expedidos. Esto puede afectar la validez legal de las resoluciones y comprometer la debida ejecución de las acciones administrativas, generando reprocesos y afectando la credibilidad de la entidad.

Recomendación:

- Diseñar controles que aseguren la debida producción y elaboración de constancias de ejecutoria conforme a los documentos que se encuentran

cargados en la cadena de valor DARUMA. Estos controles deben incluir la verificación de que todos los documentos están debidamente firmados por las personas y cargos autorizados antes de su envío.

- **Capacitación del Personal:** Implementar programas de capacitación continua para el personal encargado de la gestión documental, enfocándose en la importancia de la firma y verificación de los documentos oficiales.
- **Uso de Herramientas Tecnológicas:** Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la detección de documentos sin firma antes de su envío, alertando al personal responsable para que se tomen las acciones correctivas necesarias.
- **Auditorías Internas Periódicas:** Realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de gestión documental y verificar que todos los documentos cumplan con los requisitos establecidos, incluyendo la firma.
- **Monitoreo y Seguimiento Continuo:** Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento continuo de los documentos emitidos para asegurar que cumplan con los estándares y normativas vigentes, evitando reprocesos y devoluciones.

6.3. VERIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN Y LA IDONEIDAD DE LOS CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO

Se realizó seguimiento a los controles del riesgo de gestión, teniendo en cuenta lo establecido en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Evaluación de riesgos - tabla de atributos para el diseño del Control Versión: 6 y se plasma el seguimiento en archivo adjunto denominado "PsoCntrlRiesgos-NOTIFICACIONES_5julio2024.xlsx".

A continuación, el análisis del riesgo en el mapa de riesgos versión 4 donde se observa la siguiente información:

Tabla No.02: Peso Control de Riesgos del Proceso Gestión Documental – Notificaciones

PROCESO:	Gestión Documental
OBJETIVO:	Manejar y organizar la información producida y recibida por la Superintendencia, desde su origen hasta su destino final, así como realizar las notificaciones y comunicaciones necesarias para la operación de la entidad, por medio de la implementación de políticas, programas y planes documentales y los sistemas y aplicativos de que disponga la entidad, para facilitar su consulta, conservación y utilización en el tiempo.
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO:	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por sanciones o hallazgos por entes de control o afectación de la imagen de la entidad debido a errores de digitación en las bases de datos de los vigilados, imprecisiones de radicación por parte de los vigilados al momento de presentar recursos de reposición y en subsidio apelación, descargos, alegatos u otros,

	resoluciones expedidas por las dependencias fuera del término, la ausencia de seguimiento por parte de cada una de las áreas sobre el proceso de notificación de cada uno de los actos administrativos que emiten.
RESPONSABLES	Cada control tiene diferentes responsables correspondientes todos al grupo de notificaciones
Zona de Riesgo Inherente	Alto
Zona Riesgo Residual	Moderado

Fuente: Archivo adjunto denominado "PsoCntrlRiesgos-NOTIFICACIONES_5julio2024.xlsx"

Seguidamente, se realiza la evaluación del diseño de los controles, los cuales deben cumplir las siguientes variables para estar diseñados correctamente:

1. Debe tener definido el responsable de llevar a cabo la actividad de control.
2. Debe tener una periodicidad definida para su ejecución.
3. Debe indicar cuál es el propósito del control.
4. Debe establecer el cómo se realiza la actividad de control.
5. Debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
6. Debe dejar evidencia de la ejecución del control.

Control 1: "Los Profesionales del grupo de notificaciones revisan diariamente el cuadro de datos para determinar la procedencia de la expedición de las constancias de ejecutoria, con el fin de garantizar que la información sea lo más completa posible, identificando que resoluciones son susceptibles de emitirles constancias de ejecutoria. Para los casos en los que no se requiera emitir constancia ejecutoria se deja la observación en el cuadro de datos. Como evidencia se cuenta con el cuadro de datos".

El control mencionado cumple con la mayoría de los requisitos de un diseño óptimo de control:

- Propósito del control: Podría ser más explícito al definir el propósito del control, aunque se entiende de forma implícita.
- Gestión de observaciones/desviaciones: Si bien se menciona que se deja una observación en el cuadro de datos, sería óptimo detallar qué sucede con estas observaciones o cómo se manejan las desviaciones para asegurar una acción correctiva o de seguimiento.

Recomendación:

- Mejorar la claridad en la descripción del propósito del control y establecer un procedimiento específico para gestionar las observaciones o desviaciones que

se identifiquen durante la ejecución del control. Esto asegurará que el control sea robusto y eficaz.

Control 2: *“El Coordinador y los profesionales del grupo de notificaciones verifican mensualmente el desarrollo de las Mesas de trabajo con las dependencias con el fin de cotejar la información con la base del grupo interno de notificaciones lo cual queda registrado en el listado de asistencia que genera la herramienta TEAMS. En caso de detectar diferencias se procede con el ajuste correspondiente. Como evidencia queda el listado de asistencia con lo desarrollado en la mesa de trabajo emitido por la herramienta TEAMS”.*

El control mencionado cumple con todos los requisitos de un diseño óptimo de control. El propósito podría beneficiarse de una explicación más explícita, pero en general, el control está bien estructurado, con responsabilidades claras, periodicidad definida, un método detallado de ejecución, un proceso para manejar desviaciones y una evidencia clara de su realización.

Recomendación:

- Para perfeccionar el control, podría ser útil definir de manera más explícita el propósito del control, como asegurar la integridad y la coherencia de la información en la base del grupo de notificaciones, lo que contribuiría a la transparencia y efectividad del proceso.

Control 3: *“El Coordinador y el profesional del grupo de notificaciones validan mensualmente la conciliación del consolidado mensual con la Dirección financiera con el fin de corregir errores en los datos que posea la base. Como evidencia se cuenta con el consolidado mensual junto con el memorando de remisión.”*

El control mencionado **cumple con la mayoría de los requisitos** de un diseño óptimo de control, pero con algunas observaciones:

- Propósito del control: El propósito está mencionado implícitamente, pero sería beneficioso explicitarlo más claramente, como asegurar la precisión de los datos financieros y operativos.
- Gestión de observaciones/desviaciones: Aunque se menciona la corrección de errores, el control no detalla qué ocurre en caso de desviaciones graves o recurrentes. Incluir un proceso para manejar estas situaciones mejoraría la robustez del control.

Recomendación: Para mejorar el control se sugiere lo siguiente:

- **Mejorar la claridad del propósito del control** para que sea evidente la importancia de la precisión en la información financiera y operativa.

- **Definir un proceso específico para manejar observaciones o desviaciones** significativas, asegurando que estas se gestionen de manera adecuada y que se tomen las acciones correctivas necesarias.

Control 4: *“El profesional del grupo de notificaciones verifica diariamente la respuesta a los correos electrónicos con las solicitudes efectuadas por parte de las dependencias emisoras de actos administrativos emitidas al buzón constanciasdeejecutoria@supertransporte.gov.co que se encuentra parametrizado para dar respuesta. En caso de recibir solicitudes que no correspondan se procede con la remisión a la dependencia emisora de actos administrativos. Como evidencia se suministran los correos con la cadena de información.”*

El control cumple con la mayoría de los requisitos de un diseño óptimo de control, pero con algunas áreas que podrían beneficiarse de mayor claridad y definición:

- **Propósito del control:** El propósito está mencionado de manera implícita, pero sería útil hacerlo más explícito para asegurar que todos los involucrados comprendan la importancia del control en la gestión de las solicitudes de actos administrativos.
- **Gestión de observaciones/desviaciones:** Aunque el control menciona la remisión de solicitudes incorrectas a la dependencia correspondiente, no se indica qué ocurre en caso de problemas recurrentes o errores sistemáticos. Sería beneficioso incluir un proceso para manejar desviaciones significativas.

Recomendación: Para mejorar el control se sugiere lo siguiente:

- Clarificar el propósito del control o especificar claramente que el control tiene como objetivo asegurar la gestión eficiente y oportuna de las solicitudes relacionadas con actos administrativos, garantizando que todas las solicitudes se procesen adecuadamente y se remitan a las dependencias correspondientes cuando sea necesario.
- Definir un proceso para manejar observaciones o desviaciones significativas o implementar un proceso específico para gestionar las observaciones o desviaciones que puedan surgir durante la ejecución del control, especialmente en caso de errores sistemáticos. Esto podría incluir el análisis de las causas raíz, la implementación de acciones correctivas, y el seguimiento para evitar la repetición de problemas.

6.4. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES PRODUCTO DE INFORMES ANTERIORES, HALLAZGOS Y ACCIONES DE LA AUDITORÍA, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se verificó el Plan de Mejoramiento del proceso de Gestión Documental – Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones, publicado en diciembre de 2023, en el repositorio de evidencias de Planes de Mejoramiento, en el que se identificó cinco (5) hallazgos y doce (12) actividades, analizados de la siguiente manera:

- **Hallazgo 1 del Plan de Mejoramiento: H01A-02ago2021-AC-GESTIÓN DOCUMENTAL-GRUPO NOTIFICACIONES (renombrado - antes hallazgo H01-2017)**

Ausencia de control de notificaciones (resoluciones, comunicaciones y circulares)

Se incumple el subproceso de notificaciones y gestión documental debido a:

- a) No se evidenció un control para el número de consecutivos asignados para notificaciones del sistema de gestión documental Orfeo o la herramienta que defina SPT, ni se anularon los números consecutivos de la vigencia 2017 que presentaron saltos o errores en la herramienta, errores de la operación, entre otros (ver anexo No. 1).
- b) No se anularon las Circulares No. 009 y 019 de 2017, ni se publicaron, ni se evidenció trámites relacionados (ver anexo No. 2).
- c) No se aplicaron las normas de gestión documental en las actas de anulación de notificaciones de la vigencia 2016 y circulares (archivo, árbol electrónico, expedientes virtuales).
- d) Normograma del proceso desactualizado.
- e) Vulneración de los protocolos de seguridad informática para el acceso a los sistemas de la entidad (Orfeo, Intranet, entre otros).
- f) Los servidores públicos y contratistas desconocen el subproceso de Notificaciones oficial publicado en cadena de valor a la fecha de la auditoría (visita en sitio).

Generándose desarticulación con el MIPG en: La política de gestión y desempeño institucional 7. Servicio al ciudadano y la dimensión 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados/trabajo por procesos y primera línea defensa.

Lo anterior, genera incertidumbre en el manejo y control de las notificaciones (resoluciones, comunicaciones y circulares) o posible pérdida.

Actividad 1 - 100%

1. Definir, documentar y puesta en marcha de un control para numerar las resoluciones, circulares, entre otros y asegurar el subproceso de Notificaciones.

Se observó publicado en la cadena de valor – DARUMA el procedimiento <<Notificación de Actos Administrativos>>, código GD-PR-008, Versión 5 de fecha 23 de mayo de 2024, así como también el formato <<Proceso Gestión Documental - Cuadro de datos solicitud radicación, numeración, notificación, comunicación y/o información de actos administrativos>> Código: GD-FR-024, Versión: 3 con fecha de

aprobación: 23 de abril de 2024, cumpliendo con la actualización de lo establecido en el proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación-Control de Documentos y la programación del Plan de Revisión y Actualización de Documentos – PRAD.

Nota: En cuanto a la actividad No. 1, se continuará el seguimiento en términos de efectividad por parte de la OCI, a pesar de que se encuentre al 100% la actividad.

Actividad 2 - 85%

2. Realizar solicitud de capacitación práctica sobre el proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones/Subproceso Notificaciones en lo relacionado a mejoras y cambios, consulta en la Intranet y la puesta en marcha de este a la Oficina Asesora de Planeación.

Se observó en evidencia presentada denominada <<H01A_Acc2__Solid de captción svci ciudadno>> por el Grupo de Notificaciones, trazabilidad de correos del 2 y el 4 de abril de 2024 entre los Grupos de Talento Humano, Relacionamiento con el Ciudadano y Notificaciones; la solicitud de capacitación de servicio al ciudadano. No obstante, no se indicó programación de esta actividad para la presente vigencia.

Actividad 3 - 100%

3. Enviar correo a los servidores públicos y contratistas del Grupo Notificaciones sobre las normas de seguridad informática (manejo de usuarios y contraseñas y temas similares) con la asesoría y acompañamiento del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se observó en evidencia presentada denominada <<H01A_2021_Acc3>> correo electrónico de la Coordinadora de Notificaciones con asunto: <<TIPS DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA E INFORMÁTICA PARA EL GRUPO DE NOTIFICACIONES DE LA SUPERTRANSPORTE>> CON 25 tips recordando la importancia de la seguridad informática.

Actividad 4 - 90%

4. Actualizar anualmente el normograma del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones y enviar a la Oficina Asesora de Planeación para revisión y publicación.

A fecha 22 de julio, se realizó último seguimiento a la actividad presentada por el Grupo de Notificaciones, evidenciando que no se presentó actualización del normograma para la vigencia 2024.

Total, avance del hallazgo H01A-02ago2021-AC-GESTIÓN DOCUMENTAL-GRUPO NOTIFICACIONES = 94%

- **Hallazgo 2 del Plan de Mejoramiento: H03A-02ago2021-AC-GESTIÓN DOCUMENTAL-GRUPO NOTIFICACIONES (renombrado hallazgo H03-2017)**

Devoluciones de notificación.

Se identificó que la entidad incurre en costos por concepto de devoluciones del Grupo de Notificaciones en la vigencia 2015 de No. 2723 por valor de \$18'621.600 y en lo corrido en la vigencia 2016, No. 5569 por valor \$ 30'037.500 del mismo grupo. No obstante, no se cumple con el objetivo de notificar personalmente. Además, no se evidencia reducción en los tiempos de notificación (ver anexo No. 3a).

Las devoluciones presentadas por el Grupo de Notificaciones en lo corrido del 2017 son 5.569 de un total de 6.678, es decir un 83% del total de la SPT.

No se ha definido, ni aprobado, ni divulgado, ni se ha dado la puesta en marcha de un procedimiento transversal e institucional de devoluciones.

Se evidenció desarticulación con el MIPG en: La política 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 4 Dimensión: Evaluación de Resultados y primera línea de defensa.

Se renombró hallazgo. Lo anterior, puede generar posibles demandas por parte de los vigilados, toda vez que no se notifica en la dirección dada por el vigilado.

El hallazgo debe ser tramitado en conjunto por el Grupo Notificaciones, Grupo Gestión Documental, áreas emisoras de oficios, comunicaciones y circulares de la entidad y la Oficina Asesora de Planeación.

Actividad 1 – 90%

1. Informar a los vigilados respecto a la obligación de actualizar la dirección de notificación ante la Cámara de Comercio.

De conformidad con lo evidenciado a corte 22 de julio de 2024, se observó que la Coordinación del Grupo de Notificaciones, señala que se propone una nueva acción en cuanto la misma debe ser replanteada. Frente al particular, es importante tener en cuenta dos cosas, a saber; primera, se ha adelantado el 90% de la actividad; la segunda, son los responsables de la acción quienes deben realizar de manera idónea la modificación de la actividad, toda vez, que dicha propuesta se encuentra como una observación en el Plan de Mejoramiento, sin embargo, no se han realizado las acciones tendientes para el mencionado cambio. Sin perder de vista, que la acción planteada, no corresponde a una actividad que asegure que se les informará a los vigilados respecto a la obligación de actualizar la dirección de notificación ante la Cámara de Comercio.

Actividad 2 – 95%

Informar a las delegadas como debe ser enviadas las bases de datos en las que reposan las direcciones de los vigilados.

Actividad 3 – 90%

Solicitar a las delegadas que se anexe el RUES a los actos administrativos expedidos.

Para las acciones 2 y 3 del H03A-02ago2021-AC-GESTIÓN DOCUMENTAL-GRUPO NOTIFICACIONES, la Oficina de Control Interno, sugiere al GIT Notificaciones,

coordinar con las dependencias involucradas en el presente hallazgo realizar mesas de trabajo para definir cada una de las actividades y presentar formalmente las modificaciones de estas. Por lo tanto, el hallazgo se mantiene.

Total, avance del hallazgo H03A-02ago2021-AC-GESTIÓN DOCUMENTAL-GRUPO NOTIFICACIONES = 92%

• **Hallazgo 3 del Plan de Mejoramiento: H01A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES**

Auditoría Gestión Financiera-Procedimiento Control de Documentos -Delegaturas de Puertos; Concesiones e Infraestructura; Tránsito y Transporte Terrestre, Oficina Asesora Jurídica y GIT-Notificaciones.

Se incumple lo establecido en el "*Procedimiento de conocimiento y la innovación – Procedimiento Control de Documentos, título Actualización o Construcción de Documentos*", que señala: "*Todos los documentos se deben revisar una vez al año, con el propósito de identificar mejoras y mantenerlos actualizados, para lo cual se utilizará el formato plan de revisión y actualización de documentos de la cadena de valor GCI-FR-007, en el cual el líder de proceso definirá la fecha de la revisión de los documentos, indicando la o las personas responsables de la revisión, así mismo deberá realizar seguimiento al cumplimiento del plan propendiendo por su cumplimiento*".

Actividad 1 – 90%

Mantener revisados, actualizados y socializar en cada vigencia, los procedimientos y/o formatos del GIT de Notificaciones en cadena de valor (DARUMA) dentro del mes inmediatamente anterior del vencimiento de la actualización de dichos procedimientos y formatos, sí estos efectivamente requieren modificación e informarlo al área competente para dejar la observación en cada vigencia

Proceso Gestión Documental -Notificación de actos administrativos

Se observó que el proceso Gestión Documental - Notificación de actos administrativos, Código: GD-PR-008, Versión: 5 de fecha aprobación:20-may-2024, está publicado en la cadena de valor - DARUMA y registra control de cambios con la misma fecha. No obstante, queda pendiente verificar la efectividad por parte de la OCI.

Imagen 39. Proceso Gestión Documental - Notificación de Actos Administrativos

<p>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Notificación De Actos Administrativos</p>	<p>Código: GD-PR-008 Versión: 005 Fecha Aprobación: 23MAY2024</p>	005	20/05/2024	Se incluye nuevo formato: Cuadro de Datos Solicitud de Radicación y Numeración Actos código GD-FR-005 y adicional, se reorganizó la actividad Numeración Masiva en la cual se incluye entre otras cosas, la herramienta de la cual fue entregada el día 2 de abril presente año por parte de OTICS, implementada para agilizar el proceso numeración y fechar en cada una de las hojas de las resoluciones.						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Etapa</th> <th>Nombre y cargo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaboró</td> <td>Carolina Barrada Cristancho</td> </tr> <tr> <td>Revisó</td> <td>Juan David Benjumea Quintero</td> </tr> <tr> <td>Aprobó</td> <td>Claudia Yaneñ Sepúlveda Martínez</td> </tr> </tbody> </table>		Etapa	Nombre y cargo	Elaboró	Carolina Barrada Cristancho	Revisó	Juan David Benjumea Quintero	Aprobó
Etapa	Nombre y cargo									
Elaboró	Carolina Barrada Cristancho									
Revisó	Juan David Benjumea Quintero									
Aprobó	Claudia Yaneñ Sepúlveda Martínez									

Fuente: Imagen tomada del DARUMA el día 10 de julio de 2024

Total, avance del hallazgo H01A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES = 90%

• Hallazgo 4 del Plan de Mejoramiento: H01A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES

Se evidenció que la relación de ejecutoria de notificaciones remitida a cobro persuasivo y coactivo se realizó, el 02 de octubre de 2015. Sin embargo, se observó en la consola tax que el acto administrativo se encuentra ejecutoriado desde, el 13 de julio de 2014 y la constancia de ejecutoria se expidió el 29 de septiembre de 2015.

Lo cual incumple, las disposiciones contempladas en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011, con relación a la firmeza de los actos administrativos.

Actividad 1 – 40%

Continuar con el cruce de información de los actos administrativos con la base de Notificaciones, con el fin de determinar las obligaciones pendientes de entrega al área financiera que se encuentren debidamente ejecutoriadas (Conciliaciones).

Se observó en archivos.xlsx remitidos por el Grupo de Notificaciones una relación mensualizada de fechas de emisión de constancias de ejecutoria con dignatario a Financiera y otros. No obstante, no se evidenció el total de la información de las obligaciones para determinar la cantidad que se encuentren pendientes por remitir.

Recomendación:

- Titular todos los documentos enviados como evidencias, así como imágenes y otros archivos que se quieren mostrar en estos, debido a que un solo archivo se presenta en diferentes oportunidades y no se da claridad de la información y sus registros, lo que conlleva a la falta de claridad para grupo auditor que evalúa el avance o cumplimiento de la actividad.

Actividad 2 – 50%

Mantener comunicación y cruce de información a través de correos electrónicos y de Teams con las dependencias emisoras de actos administrativos de la Entidad, a fin de constatar número de resoluciones expedidas frente a aquellas que requieren constancias de ejecutoria.

Se observó correos institucionales a diferentes dependencias informando sobre las constancias de ejecutoria, como también se observó correos electrónicos de las dependencias hacia el Grupo de Notificaciones solicitando constancias de ejecutoria y relación de algunas resoluciones. Sin embargo, no se observó consolidado del control de los documentos en donde se deje constancia del número de resoluciones expedidas frente los que requieren constancia de ejecutoria.

Actividad 3 – 70%

Culminar Procedimiento de Constancia de ejecutoria en Cadena de valor (DARUMA).

Se observó que el proceso Gestión Documental – Notificaciones el proceso de Emisión de Constancias de Ejecutoria, Código: GD-PR-016, Versión: 2 de fecha aprobación:21-may-2024, está publicado en la cadena de valor - DARUMA y registra control de cambios el 17-may-2024. No obstante, se continuará verificando la efectividad por parte de la OCI, en consideración a las precisiones relacionadas en el título “*En cuanto a caracterización del procedimiento de Emisión de Constancias de Ejecutorias*” del presente informe de auditoría.

Total, avance del hallazgo H01A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES = 70%

• Hallazgo 5 del Plan de Mejoramiento: H02A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES

Existen falencias en la organización de las carpetas, en cuanto a la rotulación, foliación, hojas de control, de unidad documental, revisión de series, tablas de retención documental y registro de fechas en orden cronológico. Es importante tener en cuenta que la Ley 87 de 1993 en el artículo 2 literales d) y e), establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismo del estado y se dictan otras disposiciones; describe los objetivos del sistema de control interno y los principios constitucionales que debe garantizar la administración pública en el diseño y desarrollo de la gestión.

Actividad 1 – 10%

Depurar Gestor Documental, digitalizar, solicitar anulación y tramitar los radicados pendientes de gestión.

En seguimiento realizado para verificar el cumplimiento de la actividad <<Depurar Gestor Documental, digitalizar, solicitar anulación y tramitar los radicados pendientes de gestión>> se realizó un selectivo en el sistema documental ORFEO, se tomó un selectivo de la vigencia 2023, evidenciando que hay debilidades en el cargue y registro de la información de las resoluciones numeradas por el Grupo de

Notificaciones, en cuanto a falta epígrafe en algunos radicados, incorporar en expediente según TRD del Grupo de Notificaciones, no hay Imagen disponible, tampoco se observó acta de anulación para algunos casos.

Total, avance del hallazgo H02A-24oct2023-AC GESTIÓN DOCUMENTAL GIT NOTIFICACIONES = 10%

Hallazgo H01A-06ago2024-AC- Gestión Documental - Notificaciones: Incumplimiento de la ejecución de las acciones de mejora en los términos establecidos en el respectivo Plan de Mejoramiento por Procesos.

Se observó que actualmente el Grupo Interno de Notificaciones viene adelantando Planes de Mejoramiento, de los cuales 2 de 5 hallazgos vigentes fueron abiertos desde la vigencia 2017, donde posteriormente en el 2021, fueron renombrados e igualmente se realizó un ajuste respecto de las acciones de mejora. Esto significa que, no se cumplieron las fechas establecidas para culminar en su totalidad las referidas acciones, teniendo en cuenta que debían ser cerradas con corte a 31 de diciembre de 2023.

Por lo anterior, se incumplen las disposiciones señaladas en MIPG, en cuanto a la implementación de las dimensiones de Gestión con Valores para Resultados y Evaluación de Resultados, esta última que exige para la segunda línea de defensa la "Verificación del avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones". Ello en consideración que, dentro de la cultura organizacional se deben conocer los avances en la consecución de los resultados previstos.

Lo que tiene concordancia con lo referido en el Concepto 052441 de 2024 del Departamento Administrativo de la Función Pública que precisa "(...) frente a los planes de mejoramiento en 1ª línea de defensa se encuentra el líder responsable del proceso, programa o proyecto (según corresponda), quien debe establecer su análisis de causas y determinar las acciones concretas y fechas de cumplimiento, a fin de resolver el hallazgo correspondiente. **En ejercicio de esta línea deberá ejecutar las acciones determinadas en el plan de mejoramiento, dando cumplimiento a las fechas definidas, ya que esta es la base para el posterior seguimiento**". (Subraya y negrilla fuera del texto original).

También, constituye un incumplimiento al ciclo PHVA definido en la caracterización del Proceso Gestión Documental - Notificaciones que describe las siguientes actividades "• Ejecutar acciones de mejora para dar la mejora continua al proceso(A) - • Ejecutar acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados durante las auditorias".

De igual manera, las previsiones dispuestas en el artículo 2º, literales a) y b) de la Ley 87 de 1933, en que se establece "a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten; b.

Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional".

Lo anterior, pudo darse por falta de planeación al momento de definir las fechas de cumplimiento, conllevando a la materialización de algunos de los riesgos previstos e inmersos en el Plan de mejoramiento verificado. Así como también, por las debilidades al momento de realizar el seguimiento de avance de las acciones que se encuentra en cabeza de la primera y segunda línea de defensa.

Recomendaciones:

- Dar estricto cumplimiento al cronograma establecido para adelantar los Planes de Mejoramiento y evitar la materialización del riesgo.
- Cargar de manera adecuada, individualizada y organizada las evidencias que permitan la verificación del cumplimiento de los objetivos presentados en los Planes de Mejoramiento.

Observación: O01-6ago2024-AP-Gestión Documental - Notificaciones- Falta de funcionalidad de hipervínculos descritos en el procedimiento de Notificación de Actos Administrativos versión 005.

Las acciones y/o actividades que se definen dentro del Plan de Mejoramiento deben estar acordes al hallazgo y en especial a la causa detectada que dio origen a este, desde el principio y puesta en marcha, ello con el fin de evitar reprocesos frente a la mejora dispuesta y los tiempos definidos para su realización.

Recomendación:

- Diseñar acciones idóneas, eficaces y efectivas dentro de los Planes de Mejoramiento.

7. CONCLUSIONES

Los hallazgos identificados en esta auditoría revelan deficiencias en la gestión de los procedimientos de notificación y emisión de constancias de ejecutoria dentro de la entidad. La falta de formalización de procesos específicos, como se evidenció en el Hallazgo No. 1, genera problemas operativos que afectan la eficiencia y transparencia, como la duplicidad de funciones y errores en la comunicación de actos administrativos.

Además, el incumplimiento de normativas de accesibilidad, destacado en el Hallazgo No. 2, expone a la entidad a riesgos legales y vulnera los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. La inconsistencia en la redacción de procedimientos, mencionada en el Hallazgo No. 3, y la falta de cumplimiento de términos legales, como en los Hallazgos No. 4 y No. 5, generan problemas operativos e inseguridad jurídica.

Se ha detectado también la existencia de deficiencias en la revisión y verificación de documentos, lo que ha llevado a errores repetitivos en la notificación de actos administrativos (Hallazgos No. 6, No. 7, No. 8). Estas fallas en el control documental comprometen la integridad de la información y afectan la eficacia de la gestión, como se observa en los Hallazgos No. 9 al No. 12.

El incremento en el pago de órdenes judiciales debido a notificaciones indebidas, como se menciona en el Hallazgo No. 14, resalta las consecuencias financieras que estas deficiencias pueden tener. Además, las inconsistencias en la emisión de constancias de ejecutoria (Hallazgos No. 15 al No. 21) reflejan un proceso administrativo que necesita mejoras urgentes en sus controles internos y en la capacitación del personal.

En resumen, es imperativo que la entidad implemente medidas correctivas para formalizar sus procesos, mejorar la precisión y consistencia en la gestión documental, cumplir con las normativas de accesibilidad, y fortalecer los controles internos para evitar futuros errores y demandas legales. La adopción de estas recomendaciones contribuirá a una mayor eficiencia, transparencia, y legalidad en las operaciones de la entidad.

Implementar las acciones de mejora derivadas de los hallazgos, relacionados en el presente informe, realizando el análisis de causa raíz y la definición de las acciones a incluir en el plan de mejoramiento acorde con lo indicado en el proceso "*Evaluación Independiente*" de la cadena de valor del procedimiento denominado "*Procedimiento para auditorías internas, seguimientos y evaluaciones*", el cual detalla el desarrollo de actividades tendientes a la formulación, ejecución y seguimiento de las acciones de mejora.

Es importante, que lo remitan adicionalmente en formato Excel y PDF firmado, para consolidación en la Oficina de Control Interno y posterior seguimiento por parte de los auditores.

Acorde con lo establecido en el proceso Evaluación Independiente, Procedimiento de Auditorías Internas, Seguimientos y Evaluaciones código EI-PR-001. Frente al presente informe se pueden presentar observaciones dentro de los tres (3) siguientes a la comunicación del informe preliminar de (seguimiento, auditoria o evaluación), en caso de no recibir retroalimentación se considera que queda en firme.

Las recomendaciones se ponen en consideración con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso, así mismo; las observaciones dejan constancia de las oportunidades de mejora, o situaciones de riesgo potencial para evitar convertirse en un futuro en hallazgos, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control realizará monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes de auditorías.

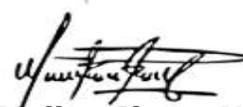
Sandra Lucía
López Pedreros

Firmado digitalmente por Sandra
Lucía López Pedreros
Fecha: 2024.09.03 12:09:33 -05'00'

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe Oficina de Control Interno



Martha Liliana Heredia Malagón
Contratista OCI – Auditor Interno



Danna Melisa Sierra Neira
Contratista OCI – Auditor Interno

Anexo: Un (1) Excel (*PsoCntrlRiesgos-NOTIFICACIONES_5julio2024.xlsx*).

Copia: N.A.

Elaboró y Verificó: Martha Liliana Heredia Malagón – Contratista OCI; Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI

Revisó: Sandra Lucía López Pedreros Jefe Oficina de Control Interno

C:\ Z:\OCI_2024\21_INFORMES\21.05 AUDITORÍAS\notificaciones

DEFINITIVO