



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2026-09-15 12:02:04

Folios: 1

Radicado: 262154222

Tramite a: CRISTIAN DONCEL PERDOMO

4.4.1. SA GIT Administracion de Bienes

Código TRD: 1600

MEMORANDO

PARA: **Dr. Cristian Doncel Pérdomo**
Subdirector Administrativo (E)

Dra. Flor Ángela Castro Rodríguez
Subdirectora Financiera

DE: **Juan Diego Toro Bautista**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de la Auditoría Interna al Proceso de Atención a Grupos de Interés
(Notificaciones)

FECHA: 15 de septiembre de 2026

Respetados doctores,

De manera atenta y en virtud del cumplimiento del Programa Anual de Auditoría Interna en la vigencia 2026, remito el Informe Final de la Auditoría Interna al Proceso de Atención a Grupos de Interés, llevada a cabo por la Oficina de Control Interno.

En el informe enviado se describen los objetivos tanto general como específicos, el alcance de la auditoría, los hallazgos, Oportunidades de Mejora, conclusiones, fortalezas y recomendaciones emitidas, las cuales fueron socializadas en la reunión de cierre de la Auditoría realizada el día 10 de septiembre de 2026.

Cordialmente,

(Firmado electrónicamente)

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe Final de Auditoría Interna al proceso de Atención a Grupos de Interés (Notificaciones), en formato PDF

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
262154222		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20260915-120302-c7e905-23466039		Creación: 2026-09-15 12:03:02
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-09-15 15:06:07
Firma: Jefe de Oficina de Control Interno  _____ Juan Diego Foro Bautista 79569758 jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
262154222			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260915-120302-c7e905-23466039		Creación: 2026-09-15 12:03:02	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-09-15 15:06:07	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-09-15 12:03:03 Lec.: 2026-09-15 15:06:04 Res.: 2026-09-15 15:06:07 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: Email

Informe de Auditoría:

Proceso Atención a Grupos de Interés

Oficina de Control Interno

Septiembre de
2026



Informe de Auditoría

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
4.	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	5
	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO:	5
	<i>Leyes:</i>	5
	<i>Decretos:</i>	5
	<i>Resoluciones:</i>	6
	<i>Otros:</i>	6
5.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	6
5.1.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	6
5.2.	REUNIÓN DE APERTURA	7
5.3.	REUNIÓN DE CIERRE:	7
5.4.	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	7
6.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	14
7.	TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	18
8.	FORTALEZAS	24
9.	CONCLUSIONES	25
10.	RECOMENDACIONES	26
11.	PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:	27

Informe de Auditoría

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en desarrollo de las funciones de evaluación independiente y en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría Interna, realizó la auditoría al Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, con énfasis en la gestión de notificaciones de actos administrativos, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 31 de mayo de 2026.

La auditoría se desarrolló bajo un enfoque basado en riesgos, orientado a evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades asociadas a la notificación de resoluciones y autos, así como el diseño y la operación de los controles establecidos para prevenir o mitigar los riesgos relacionados con la oportunidad, trazabilidad, integridad documental, gestión de la información y cumplimiento de las disposiciones aplicables. Este enfoque resulta consistente con la naturaleza del proceso, cuyo objetivo comprende el relacionamiento permanente con los grupos de interés y la gestión de los diferentes instrumentos y estrategias de atención.

En particular, se verificó la aplicación del procedimiento AGI-TIC-PR-002 – Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, versión 12, desde las actividades relacionadas con la recepción y cargue del acto administrativo hasta las actuaciones de notificación, recursos, firmeza, ejecutoria y remisión a la dependencia correspondiente. Dicho procedimiento establece que el trámite inicia con la creación, numeración y firma del acto administrativo y finaliza con la remisión del proceso de notificación a la dependencia competente.

Para el desarrollo de la auditoría se aplicaron, entre otras, técnicas de consulta, observación, inspección, revisión de comprobantes, rastreo, procedimientos analíticos y confirmación, mediante las cuales se examinó la información y documentación suministrada por el proceso y se efectuaron las verificaciones correspondientes sobre una muestra de 55 notificaciones.

Como resultado de las pruebas realizadas, se identificaron situaciones relacionadas principalmente con el control y seguimiento de las pruebas de entrega, la consistencia de la información contenida en los actos administrativos y la calidad y actualización de la información de contacto utilizada para efectuar las notificaciones. En particular, se evidenció que 30 de las 55 notificaciones revisadas, equivalentes al 54,5 %, no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado, situación que generó reprocesos y demoras en la culminación del trámite.

Las observaciones preliminares fueron comunicadas al proceso auditado para el ejercicio del derecho de contradicción y defensa. Una vez analizadas las respuestas y soportes recibidos, las tres observaciones comunicadas fueron ratificadas como hallazgos, sin que se excluyera ninguna de ellas del informe final.

Informe de Auditoría

De manera complementaria, la auditoría permitió identificar fortalezas en la gestión, entre ellas, que las resoluciones revisadas se encontraban debidamente firmadas, la existencia de mecanismos de seguimiento al operador postal, la disposición de diferentes modalidades de notificación y la existencia de controles asociados a la verificación de los datos del destinatario, entre ellos el control CAGI14.

En este contexto, el presente informe consolida los resultados de la evaluación realizada, los hallazgos identificados, las fortalezas observadas y las recomendaciones formuladas, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de los controles, la trazabilidad, la articulación entre las dependencias que intervienen en el proceso y la gestión preventiva de los riesgos asociados a las notificaciones de actos administrativos.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Objetivo General

Evaluar, mediante un enfoque de auditoría basado en riesgos, la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión a grupos de Interés en cuanto a las notificaciones durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2025 y el 31 de mayo de 2026, verificando el cumplimiento de la normatividad aplicable, los procedimientos institucionales, la operación de los controles, con el propósito de determinar si las notificaciones de actos administrativos se realizan de manera válida, oportuna, íntegra, trazable y respetando el debido proceso.

2.2. Objetivos Específicos

1. Verificar que las notificaciones de resoluciones y autos se hayan gestionado de manera completa, oportuna y conforme al CPACA y al procedimiento AGI-TIC-PR-002, desde el cargue y recepción del acto administrativo hasta la notificación, resolución de recursos, firmeza, ejecutoria y devolución del expediente a la dependencia competente.
2. Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles asociados a los riesgos de gestión, corrupción, seguridad y privacidad de la información, continuidad de la operación y gestión documental del GIT de Notificaciones

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría abarcó la vigencia 2025, con corte a la fecha de su ejecución, e incluye lo siguiente:

Informe de Auditoría

Para los actos iniciados antes del 1 de mayo de 2025, se incluirán aquellos cuya notificación, recurso, firmeza, ejecutoria o cierre haya tenido lugar dentro del periodo auditado.

Para los actos iniciados antes del 31 de mayo de 2026 que no se encontraran cerrados a esa fecha, se evaluará su estado, oportunidad, trazabilidad y riesgo de vencimiento.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Marco Jurídico y Normativo:

Leyes:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 - CPACA
- Ley 2080 de 2021 - Modificaciones al CPACA, especialmente en materia de medios electrónicos y notificaciones.
- Ley 1341 de 2009 - Marco general del sector TIC, aplicable a los sujetos, operadores y actuaciones relacionadas con el sector.
- Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales, autorización, finalidad, seguridad, acceso y circulación restringida
- Ley 1712 de 2014 - Transparencia y derecho de acceso a la información pública, incluyendo publicación y protección de información clasificada o reservada.
- Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos, aplicable a organización, integridad, conservación, disponibilidad y trazabilidad documental.
- Ley 1474 de 2011 - Prevención de actos de corrupción y fortalecimiento de los controles de la gestión pública.

Decretos:

- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 1499 de 2017 mediante el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Decreto 1080 de 2015: disposiciones reglamentarias sobre gestión documental y archivos.
- Decreto 1074 de 2015: disposiciones reglamentarias sobre protección de datos personales.
- Decreto 1064 de 2020 y normas que modifiquen la estructura y funciones del Ministerio TIC.
- Decreto 648 de 2017: roles de las oficinas de control interno y enfoque de evaluación y seguimiento.

Informe de Auditoría

Resoluciones:

- Resolución vigente que establezca el Modelo Integrado de Gestión y el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio TIC.
- Resolución vigente de creación y asignación de funciones del GIT de Notificaciones.
- Política de Administración del Riesgo de la entidad.
- Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Política de Gestión Documental.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
- Plan de Continuidad de la Operación.
- Tablas de Retención Documental.
- Esquema de publicación de información.

Otros:

- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7 de 2025.
- Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces Versión 3 - septiembre 2024.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Circular Externa 100-010 de 2025 emitida por el DAFP y el DAPRE, relacionada con la evaluación de la gestión institucional y la articulación entre MIPG y MECI.
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Demás documentos aplicables al proceso publicados en el SIMIG, de acuerdo con el alcance y objetivos de la auditoría

5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

5.1. Técnicas de Auditoría

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos de auditoría:

- **Consulta:** entrevistas, encuestas, cuestionarios.
- **Observación:** directa a procedimientos o procesos, también conocida como prueba de recorrido.
- **Inspección:** estudio de documentos, registros y examen físico de recursos tangibles.
- **Revisión de comprobantes:** se realiza específicamente para probar la validez de la información documentada o registrada.

Informe de Auditoría

- **Rastreo:** se realiza específicamente para probar la integridad de información documentada o registrada.
- **Procedimientos analíticos:** para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperada.
- **Confirmación:** Obtención de verificación directa por escrito de la exactitud de la información proveniente de terceros independientes. entre otros.

5.2. Reunión de Apertura

Fecha: 29 de julio de 2026

Lugar: Reunión virtual (teams)

Se realizó la apertura de la auditoría, donde se presentó al equipo auditor, se comunicaron los objetivos, el alcance, el cronograma y demás información relevante del plan de auditoría a ejecutar.

Asimismo, se designó al Coordinador del GIT de Notificaciones, como la persona responsable de entregar la información requerida durante la auditoría y se estableció el procedimiento para solicitar dicha información, así como la coordinación de reuniones.

5.3. Reunión de Cierre:

Fecha: 10 de septiembre de 2026

Lugar: Reunión virtual (teams)

Se realizó el cierre de la auditoría, donde se presentaron los principales resultados obtenidos, así como las recomendaciones y fortalezas identificadas del proceso auditado.

5.4. Comunicación de Observaciones

Las observaciones se dieron a conocer oportunamente al auditado dentro del desarrollo de la auditoría, otorgando el plazo establecido para que presentaran los argumentos y soportes que permitieran desvirtuar o no las observaciones comunicadas.

Una vez concedido el término, para que ejercieran su derecho de contradicción y defensa respecto a las observaciones comunicadas, las dependencias enviaron la siguiente respuesta:

Observación preliminar 1.1. Debilidades en el control y seguimiento de la prueba de entrega de la notificación por parte de Operador y debilidad en el seguimiento por parte de la Entidad.

Informe de Auditoría

Respuesta GIT de Notificaciones:

“Seguimiento por parte del proceso de Atención a Grupos de Interés (Notificaciones)”

Teniendo en consideración el caso objeto de auditoría, se realizó la validación correspondiente, en este sentido, se considera pertinente precisar que el seguimiento de una notificación pendiente involucra diferentes actuaciones y actores, entre ellos la dependencia que genera el acto administrativo, el GIT de Notificaciones y el operador encargado de la entrega. Por tal razón, la culminación oportuna del trámite depende de la articulación entre dichos actores.

Así las cosas, se atiende la recomendación realizada y para el efecto se implementarán mecanismos de seguimiento y control que permitan identificar a través de alertas, la necesidad de hacer escalamiento a la supervisión del contrato con el operador para así actuar en menor tiempo, procurando que las actuaciones posteriores puedan gestionarse oportunamente con la dependencia competente y, cuando corresponda, con el operador de mensajería”.

Respuesta GIT de Cartera:

“Respetuosamente se solicita reconsiderar la observación en los términos planteados, toda vez que los hechos descritos no permiten concluir la existencia de una falla de control atribuible al Grupo Interno de Trabajo de Cartera.

En primer lugar, debe precisarse que la Resolución No. 02769 de 2025 fue expedida por la dependencia competente y remitida para el trámite de notificación conforme a las competencias asignadas y al procedimiento institucional vigente. La ausencia actual de la prueba de entrega obedece a una circunstancia reportada por el operador postal, consistente en el extravío del soporte de entrega, situación que ocurrió durante la etapa de notificación y respecto de la cual el GIT de Cartera no tiene intervención operativa ni funcional directa.

De conformidad con la Resolución No. 3066 de 2022 “Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas Resoluciones”, las funciones asignadas a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Cartera y no a “Facturación y Cartera” se encuentran orientadas a la gestión, administración, seguimiento y control de las obligaciones a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como a la expedición de los actos administrativos relacionados con dichas competencias. No obstante, una vez el acto administrativo es remitido para surtir el procedimiento de notificación, la gestión de las actuaciones asociadas al proceso notificadorio, incluyendo la coordinación con el operador postal, la obtención y verificación de los soportes de entrega, el control

Informe de Auditoría

de las evidencias de notificación y la consolidación del expediente de notificación, corresponden funcionalmente al Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones.

En ese sentido, si bien la pérdida de la prueba de entrega puede generar efectos sobre la culminación del trámite de notificación y la posterior ejecutoria del acto administrativo, esta situación se materializa dentro de una etapa cuya gestión y control es desarrollada por el GIT de Notificaciones, por ser la dependencia encargada de administrar las actuaciones relacionadas con la notificación de los actos administrativos de la Entidad. Por lo tanto, no resulta procedente trasladar al GIT de Cartera una responsabilidad funcional sobre actividades que se encuentran fuera de su ámbito de competencia.

Adicionalmente, la auditoría evidencia que el GIT de Cartera realizó actuaciones de seguimiento mediante memorandos dirigidos al GIT de Notificaciones durante los meses de noviembre y diciembre de 2025 y marzo de 2026. Asimismo, se adjunta correo electrónico del 3 de julio de 2026 donde se solicita una vez más el impulso en el proceso de notificación del acto administrativo, lo que demuestra que la dependencia no permaneció inactiva frente al estado del trámite y desplegó acciones razonables dentro del marco de sus competencias para conocer el avance de la actuación.

En este sentido, resulta importante precisar que las funciones asignadas al GIT de Cartera, de conformidad con la Resolución 3066 de 2022, no incluyen la ejecución de actividades de notificación, la administración de los operadores postales, el control de las pruebas de entrega ni la gestión de los soportes documentales generados durante el trámite de notificación. Una vez el acto administrativo es expedido y remitido al GIT de Notificaciones, las actuaciones relacionadas con su notificación son desarrolladas por la dependencia competente conforme al procedimiento institucional.

Bajo este contexto, no es jurídicamente exigible al GIT de Cartera asumir funciones asignadas a otra dependencia ni garantizar el resultado de actividades cuya ejecución escapa de su órbita de competencia. De igual manera, las facultades de seguimiento de esta dependencia no incluyen mecanismos de dirección, control jerárquico o imposición de actuaciones frente al GIT de Notificaciones, razón por la cual los requerimientos efectuados mediante memorando constituyen el máximo nivel de gestión institucional que puede desplegar dentro del marco de sus competencias.

En consecuencia, pretender atribuir responsabilidad al GIT de Cartera por la falta de obtención o recuperación de una prueba de entrega implica trasladar los efectos de una actividad cuya ejecución, control y administración corresponde exclusivamente al GIT de Notificaciones y al operador postal contratado para tal fin. La responsabilidad funcional debe analizarse conforme al principio de especialidad

Informe de Auditoría

y distribución de competencias administrativas, de manera que cada dependencia responda únicamente por las actividades que le han sido expresamente asignadas.

Por lo anterior, si bien la situación observada puede afectar el avance del procedimiento administrativo y el trámite de ejecutoria del acto, ello no permite concluir la existencia de una debilidad de control atribuible al GIT de Cartera, toda vez que dicha dependencia cumplió con la expedición del acto administrativo, su remisión para notificación y las actuaciones de seguimiento que razonablemente le correspondían, sin que le sea posible sustituir, ejecutar o exigir directamente el cumplimiento de funciones asignadas a otro grupo interno de trabajo. Finalmente se solicita excluir cualquier imputación de responsabilidad a esta dependencia o, en su defecto, precisar que la situación observada corresponde exclusivamente al proceso de notificaciones y no a las funciones asignadas al Grupo de Cartera”.

Análisis OCI Observación 1.1

Analizados los argumentos presentados por el GIT de Cartera, la Oficina de Control Interno considera procedente precisar el alcance de la observación inicialmente formulada.

Se acepta que la gestión operativa de la notificación, incluyendo el seguimiento y verificación de las pruebas de entrega y la articulación con el operador postal, corresponde principalmente al GIT de Notificaciones, de acuerdo con las funciones asignadas y con las actividades previstas en el procedimiento AGI-TIC-PR-002. En consecuencia, no se atribuye al GIT de Cartera responsabilidad por el extravío de la prueba de entrega ni por la administración del operador postal.

Igualmente, se reconoce que el GIT de Cartera realizó actuaciones de seguimiento mediante comunicaciones dirigidas al GIT de Notificaciones durante noviembre y diciembre de 2025, marzo y julio de 2026. Por tanto, se ajusta la observación para no considerar como condición el incumplimiento de un seguimiento periódico atribuible exclusivamente a dicha dependencia.

No obstante, los argumentos presentados no desvirtúan la situación identificada respecto de la debilidad del control y seguimiento integral de las pruebas de entrega, toda vez que la Resolución No. 02769 del 7 de julio de 2025 permaneció pendiente de culminación por un periodo superior a un año debido a la ausencia del soporte de entrega, sin que se evidenciara un mecanismo formal de alertas, escalamiento y seguimiento que permitiera identificar oportunamente la novedad y promover su solución.

En este sentido, la observación se mantiene, reformulándose su alcance como una debilidad del proceso de notificaciones y de la articulación entre las dependencias que intervienen en el trámite, y no como una deficiencia funcional exclusiva del GIT de Cartera.

Informe de Auditoría

Observación preliminar 1.2. Debilidad en la identificación del año de la resolución objeto de notificación, falta de control y saneamiento oportuno.

Respuesta GIT de Notificaciones:

“Sobre este particular, se considera importante señalar que el trámite de notificación se desarrolla a partir de los actos administrativos remitidos por las dependencias competentes para su correspondiente gestión, por lo cual la consistencia integral de la información contenida en dichos actos involucra una responsabilidad compartida dentro del ciclo de generación, revisión, remisión y notificación. Es así como, al validar las acciones de esta dependencia, se tiene que, en la totalidad de los casos, se ha procurado desarrollar una efectiva gestión dentro del marco de la Ley y conforme al proceso que nos asiste, y en ese sentido se da a conocer al área emisora el yerro, con el fin de articular la forma correcta de actuar sin comprometer la seguridad jurídica del acto”.

Respuesta GIT de Cartera:

“En atención a esta observación se solicita reconsiderar en los siguientes términos, toda vez que los hechos descritos no permiten concluir la existencia de una falla de control atribuible al Grupo Interno de Trabajo de Cartera.

En primer término, es importante indicar que si bien se hace referencia a la Resolución No. 934 de 2026, por cuanto en la expedición del acto administrativo se evidenció la ocurrencia de un error formal de digitación también es cierto que este no genera implicaciones de oponibilidad de la notificación. El acto administrativo fue expedido y firmado formalmente el 19 de marzo de 2026, tal como consta en su encabezado de hojas de continuación, pie de página y registro de firma electrónica.

No obstante, lo anterior se considera pertinente descartar la acusación relacionada con la eficacia y oponibilidad de la notificación, puesto que como se indicó en líneas anteriores, solo se configuró la existencia de una conducta jurídicamente relevante como lo es un error formal que nada impedía, o retrasaba el proceso normal de notificación, puesto que dicho error no cambia el sentido material de decisión; de tal forma que el acto objeto de discusión fue debidamente notificado mediante aviso el pasado 11 de mayo de 2026, dando así a conocer de manera oportuna el acto administrativo a través del cual se declaró deudor al Departamento del Huila – Secretaría de Salud Departamental, garantizando el derecho de contradicción y defensa. Así mismo, se procedió a realizar la corrección al error formal del acto administrativo objeto de discusión”.

Análisis OCI Observación 1.2

Informe de Auditoría

Analizados los argumentos presentados por el GIT de Notificaciones y el GIT de Cartera, la Oficina de Control Interno considera que las respuestas no desvirtúan la observación, aunque permiten precisar su alcance.

Se acepta que la inconsistencia identificada corresponde, en principio, a un error formal de digitación y que, con la evidencia disponible, no resulta procedente concluir que dicho error haya modificado el sentido material de la decisión o generado por sí mismo la invalidez del acto administrativo o de la notificación.

Igualmente, se reconoce que el GIT de Notificaciones identificó la inconsistencia y la puso en conocimiento de la dependencia emisora. No obstante, dichas actuaciones no eliminaron la condición identificada al momento del cierre de la auditoría.

En particular, la notificación mediante aviso realizada el 11 de mayo de 2026 correspondió al trámite inicial y se efectuó cuando aún se encontraba presente la inconsistencia en la identificación del año del acto administrativo, por lo que dicha actuación no constituye, por sí misma, el saneamiento formal del error.

Adicionalmente, la Resolución efectivamente expedida corresponde a la No. 934 del 19 de marzo de 2026, mientras que el documento objeto de la observación se encontraba identificado como Resolución No. 934 de 2025, situación que constituye una inconsistencia objetiva en la identificación del acto administrativo.

De otra parte, a la fecha de corte de la auditoría, 19 de agosto de 2026, no se evidenció la expedición de un acto administrativo de corrección o aclaración que permitiera sanear formalmente la inconsistencia.

En consecuencia, la observación se mantiene, ajustando su alcance para precisar que la situación identificada corresponde a una debilidad en los controles de revisión, validación y saneamiento oportuno de la identificación del acto administrativo, y no a una conclusión de invalidez o ineficacia de la notificación derivada exclusivamente del error formal.

Cualquier actuación de corrección o saneamiento que haya sido realizada con posterioridad a la fecha de corte podrá ser considerada como una acción posterior de mejora o corrección, pero no constituye un control que permita validar que la situación observada no se vuelva a presentar y no desvirtúa la condición existente al momento de finalizar la auditoría.

Observación preliminar 2.1. Debilidades en la calidad y actualización de la información de contacto para la gestión de notificaciones.

Respuesta GIT de Notificaciones:

Informe de Auditoría

“Frente a la observación preliminar 2.1, la recolección, tratamiento, actualización y custodia de la información de contacto y ubicabilidad de los administrados, se encuentra en cabeza de cada área emisora, es por ello que, con el propósito de asegurar la efectividad del proceso de notificaciones y conforme se encuentra estipulado en el proceso AGI-TIC-PR-002, cada colaborador sustanciador realiza una validación en RUES de la información para en caso de un segundo intento, tener los datos de contactos actualizados.

No obstante, el GIT reconoce la importancia de continuar fortaleciendo sus mecanismos de seguimiento y control sobre las notificaciones que requieren actuaciones adicionales, con el propósito de reducir reprocesos y contribuir a la culminación oportuna de los trámites”.

Respuesta GIT de Cartera:

“En lo referente a lo esbozado en la presente observación, es importante aclarar que el GIT de Cartera en el marco de sus funciones hace uso a las herramientas oficiales de la Entidad, para el caso corresponde a la Base de Datos Única (BDU PLUS), donde se consultan los datos de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, quienes son los encargados de informar y/o actualizar³ previamente a la Dirección de Industria de Comunicaciones cualquier modificación que se requiera, para el caso correspondiente los datos de notificación y/o contacto, dado que es el área técnica encargada de administrar la mencionada base.

Finalmente, para esta Coordinación no es de recibo las observaciones realizadas dado que en el desarrollo de sus funciones siempre se han efectuado las acciones necesarias para mitigar los riesgos que se generan en la realización de actividades manuales, como lo son el cargue de los actos administrativos, en los sistemas de información de la entidad y seguimiento periódico al proceso de notificaciones de los actos expedidos por esta coordinación”.

Análisis OCI Observación 2.1

Analizados los argumentos presentados por el GIT de Notificaciones y el GIT de Cartera, la Oficina de Control Interno mantiene la observación, precisando su alcance y atribución de responsabilidades.

Se acepta lo manifestado por el GIT de Notificaciones respecto de que la recolección y actualización inicial de la información de contacto corresponde a las dependencias competentes que generan los actos administrativos, aspecto que se encuentra contemplado en el procedimiento AGI-TIC-PR-002, el cual establece que la dependencia competente debe diligenciar y verificar los datos de contacto frente al Registro Administrativo y RUES.

Informe de Auditoría

Igualmente, se acepta lo señalado por el GIT de Cartera respecto de la utilización de la BDU PLUS como fuente institucional para la consulta de información de los proveedores y de la existencia de responsabilidades asignadas a otras dependencias frente a la administración y actualización de dicha base.

No obstante, estos argumentos no desvirtúan la condición identificada, toda vez que la auditoría no atribuye a dichas dependencias, de manera exclusiva, la responsabilidad por la actualización de las bases de datos, sino que evaluó la efectividad de los mecanismos de control existentes para asegurar que la información utilizada en la gestión de notificaciones sea validada, actualizada y depurada oportunamente.

En este sentido, en la muestra de 55 notificaciones examinadas, 30 casos (54,5 %) no fueron efectivos mediante el primer medio utilizado, presentándose además casos en los que el segundo medio tampoco resultó efectivo.

Esta recurrencia constituye evidencia suficiente para concluir que los controles existentes requieren fortalecimiento, particularmente en lo relacionado con la utilización de los resultados de los intentos fallidos y devoluciones para retroalimentar, validar o actualizar la información de contacto antes de realizar nuevas actuaciones.

Adicionalmente, la propia matriz de riesgos del proceso contempla como causa del Riesgo 46 la desactualización de la BDU y establece el control CAG14 para la verificación de los datos de correspondencia mediante medios alternos. En consecuencia, los resultados obtenidos constituyen un elemento relevante para evaluar y fortalecer la efectividad de dicho control.

Por lo anterior, la observación se mantiene, ajustando su redacción para precisar que la situación corresponde a una debilidad en la efectividad y articulación de los controles de validación, actualización, depuración y retroalimentación de la información de contacto, y no a una imputación exclusiva al GIT de Cartera o al GIT de Notificaciones por la actualización de las bases de datos.

El equipo auditor validó las respuestas recibidas y estableció que, de las 3 observaciones presentadas, se ratifican 3 como hallazgos en el presente informe:

Observaciones comunicadas	Observaciones excluidas	Total hallazgos del informe final
3	0	3

Tabla 1. Comunicación de observaciones

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Informe de Auditoría

Para la ejecución de las pruebas de auditoría sobre el procedimiento AGI-TIC-PR-002 – Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, versión 12, la Oficina de Control Interno solicitó al proceso auditado, el 30 de julio de 2026, la información correspondiente a la población objeto de evaluación.

Con base en la información suministrada, se seleccionó una muestra de 55 notificaciones de actos administrativos, de las cuales 37 correspondieron a la vigencia 2025, equivalentes al 67,3%, y 18 a la vigencia 2026, equivalentes al 32,7%.

La fase de revisión documental y aplicación de las pruebas de auditoría se desarrolló entre el 4 y el 18 de agosto de 2026, mediante la verificación de los registros y soportes disponibles en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (IntegraTIC), así como de las evidencias relacionadas con las actuaciones de notificación, pruebas de entrega, recursos, firmeza y ejecutoria de los actos administrativos.

Posteriormente, el 2 de septiembre de 2026, se remitió al proceso auditado el informe preliminar de observaciones, garantizando el ejercicio del derecho de contradicción y defensa. Una vez analizados los argumentos y soportes presentados por las dependencias intervinientes, la Oficina de Control Interno determinó mantener las tres (3) observaciones formuladas, las cuales se consolidan como hallazgos en el presente informe.

Los resultados de la auditoría se presentan a continuación, organizados de acuerdo con los objetivos específicos definidos en el plan de auditoría y considerando su relación con los riesgos y controles identificados en la matriz de riesgos del proceso.

6.1. Evaluación del Objetivo Específico 1

Objetivo: Verificar que las notificaciones de resoluciones y autos se hayan gestionado de manera completa, oportuna y conforme al CPACA y al procedimiento AGI-TIC-PR-002, desde el cargue y recepción del acto administrativo hasta la notificación, trámite de recursos, firmeza, ejecutoria y devolución del expediente a la dependencia competente.

En desarrollo de las pruebas de auditoría aplicadas a la muestra de 55 notificaciones, se evaluó la trazabilidad de las actuaciones registradas en el SGDEA (IntegraTIC), las pruebas de entrega físicas y electrónicas, el trámite de los recursos y la expedición de las constancias de ejecutoria.

Como resultado de la evaluación, se identificaron los siguientes dos (2) hallazgos:

Hallazgo No. 1.1. Debilidades en el control y seguimiento de las pruebas de entrega y en la gestión oportuna de las actuaciones asociadas a la notificación

Informe de Auditoría

Condición:

En la revisión de la muestra se identificó que la Resolución No. 02769 del 7 de julio de 2025, mediante la cual se declaró deudor al Municipio de La Salina, no contaba con el soporte o prueba de entrega, pese a haber transcurrido más de un año desde el inicio de las actuaciones de notificación.

De acuerdo con la información suministrada durante la auditoría, el operador postal informó que el soporte de entrega había sido extraviado. La ausencia de esta evidencia impidió acreditar documentalmente la trazabilidad completa de la notificación y afectó la continuidad del trámite de ejecutoria del acto administrativo. Asimismo, se identificaron debilidades en el seguimiento y articulación de las actuaciones posteriores al envío de la notificación, particularmente frente a la identificación oportuna de novedades relacionadas con la prueba de entrega y la adopción de acciones para su gestión y escalamiento.

La situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de las pruebas de entrega, definiendo criterios que permitan identificar oportunamente los casos con soportes pendientes o novedades, así como gestionar su solución hasta la culminación del trámite.

Riesgo asociado:

- Riesgo 46 – Incumplimiento del término para la notificación.
- Riesgo RSAGI2 – Pérdida de integridad, documentos o correspondencia de la Entidad.

Hallazgo No. 1.2. Debilidad en los controles de revisión y saneamiento de la identificación del acto administrativo

Condición:

En la revisión de la muestra se identificó una inconsistencia en el año de la Resolución No. 00934. El acto administrativo fue expedido y firmado el 19 de marzo de 2026; sin embargo, para efectos del trámite de notificación fue remitido e identificado como Resolución No. 00934 de 2025.

Aunque el GIT de Notificaciones identificó la inconsistencia y la informó a la dependencia emisora, posteriormente se surtió la notificación por aviso el 11 de mayo de 2026, manteniéndose el error en la identificación del acto.

A la fecha de corte de la auditoría, 19 de agosto de 2026, no se evidenció la expedición del acto administrativo formal mediante el cual se aclarara o corrigiera la inconsistencia identificada.

Lo anterior evidencia debilidades en los controles de revisión y validación de los actos administrativos antes de su remisión para notificación, así como en el

Informe de Auditoría

seguimiento requerido para el saneamiento oportuno de las inconsistencias detectadas.

Riesgo asociado:

No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso. La situación presenta una relación indirecta con el Riesgo 46; sin embargo, dicho riesgo no contempla expresamente como evento la expedición, remisión o notificación de actos administrativos con inconsistencias en su identificación formal.

6.2. Evaluación del Objetivo Específico 2

Objetivo: Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles asociados a los riesgos de gestión, corrupción, seguridad y privacidad de la información, continuidad de la operación y gestión documental relacionados con la gestión de notificaciones.

Se evaluó la operación de los controles preventivos y detectivos relacionados con la información de contacto utilizada para las notificaciones, particularmente el control CAGI14 – Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.

Como resultado de las pruebas realizadas sobre la muestra de 55 notificaciones, se identificó el siguiente hallazgo:

Hallazgo No. 2.1. Debilidades en la calidad y actualización de la información de contacto para la gestión de notificaciones

Condición:

En la muestra de 55 notificaciones se identificó una alta proporción de casos en los que el primer medio utilizado no resultó efectivo:

- Vigencia 2025: de 37 notificaciones revisadas, 18, equivalentes al 48,6 %, no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado. De estas, cuatro requirieron un segundo intento que tampoco resultó efectivo.
- Vigencia 2026: de 18 notificaciones revisadas, 12, equivalentes al 66,7 %, no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado. De estas, cuatro tampoco fueron efectivas mediante el segundo intento.
- Consolidado: 30 de las 55 notificaciones, equivalentes al 54,5 %, no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado.

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la validación, actualización, depuración y retroalimentación de la información de contacto utilizada para las

Informe de Auditoría

notificaciones, especialmente a partir de los resultados de devoluciones o intentos fallidos.

Esta situación genera reprocesos y puede incrementar los tiempos requeridos para culminar las actuaciones de notificación y posterior ejecutoria de los actos administrativos.

En los casos revisados en el Anexo 1 se identificaron tiempos de gestión de hasta 401 días entre la expedición del acto administrativo y la expedición de la constancia de ejecutoria, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles asociados a la oportunidad y efectividad de la gestión de notificaciones.

Riesgo asociado:

Riesgo 46 – Incumplimiento del término para la notificación.

6.3. Oportunidades de Mejora Identificadas

Además de los hallazgos señalados, la auditoría permitió identificar tres (3) oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la trazabilidad, articulación y aplicación del procedimiento de notificaciones:

1. Fortalecer la trazabilidad de la fecha de envío o puesta a disposición del compendio digital.
2. Fortalecer la articulación con Gestión Contractual para el cierre de las notificaciones gestionadas directamente, en audiencia o mediante publicación en SECOP.
3. Revisar y actualizar el procedimiento AGI-TIC-PR-002, con el propósito de mejorar la claridad, secuencia y articulación de las actividades, controles, responsables, registros y puntos de decisión asociados a las diferentes modalidades de notificación.

Estas oportunidades de mejora permitirán fortalecer la estandarización del proceso, reducir reprocesos, mejorar la trazabilidad de las actuaciones y facilitar la aplicación uniforme del procedimiento por parte de los responsables.

7. TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Como resultado del proceso de auditoría, se identificaron 3 hallazgos, que a continuación se detallan:

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
1	Hallazgo 1.1 Debilidades en el control y seguimiento de la prueba de entrega de la notificación por parte de Operador y debilidad en el seguimiento por parte de la entidad.	En desarrollo de la auditoría al proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés (Notificaciones), para una muestra de 55 Resoluciones se observó que una (1), equivalente al 2% de la muestra, no contaba con la prueba de entrega a pesar de haber sido enviada la notificación al tercero desde el 7 de julio de 2025 es decir, más de un año de antigüedad. Al indagar sobre la ausencia se observó que, según lo manifestado mediante correo por la empresa de mensajería el soporte fue extraviado. La pérdida de la prueba de entrega corresponde a la Resolución No. 02769 del 7 de julio de 2025, mediante la cual se declaró deudor al Municipio de La Salina. La ausencia de dicha prueba ha impedido acreditar documentalmente, dentro del expediente, la trazabilidad completa de la notificación de la Resolución No. 02769 de 2025 y, en consecuencia, ha imposibilitado continuar con el trámite de ejecutoria del acto administrativo, manteniendo pendiente la actuación administrativa desde el julio de 2025. Para este caso, se observaron debilidades en la debida diligencia, seguimiento y gestión oportuna de las actuaciones asociadas a la notificación de actos administrativos por parte del GIT de Notificaciones con el fin de identificar situaciones que impidan su culminación y adoptar las acciones necesarias para su gestión. Lo anterior debido a que durante la verificación realizada se observó que el GIT de Notificaciones realizó	Riesgo 46 – Incumplimiento del término para la notificación: posibilidad de afectación reputacional por la prescripción, caducidad y nulidad del acto administrativo y/o hallazgos de entes de control debido al incumplimiento del término para la notificación. La matriz identifica como causa la desactualización de la BDU y establece, entre otros, el control CAGI14 relacionado con la verificación de los datos de correspondencia por medios alternos. Riesgo RSAGI2 – Pérdida de integridad, documentos o correspondencia de la Entidad: posibilidad de pérdida o destrucción de información original de los expedientes o de información recibida o entregada por la entidad, incluyendo

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		seguimiento en los meses de noviembre y diciembre de 2025, así como en los meses de marzo, abril y mayo de 2026. Los demás meses se evidencian correos solicitando los soportes de entrega en los cuales se incluye la prueba de esta Resolución (Debida Diligencia). Adicionalmente, se observó una falta de articulación y seguimiento por parte de la dependencia que generó la Resolución “Facturación y Cartera”: en la validación se observó seguimiento a través de memorandos dirigidos al GIT de Notificaciones en los meses de noviembre y diciembre de 2025 y nuevamente en marzo de 2026 y un correo en julio de 2026, los demás meses hasta el 19 de agosto de 2026 no presentan gestión con el fin de continuar con el trámite. Por lo anterior, una situación que afectaba directamente la posibilidad de acreditar la notificación y continuar con el trámite de ejecutoria no había sido identificada oportunamente, demostrando una debilidad en el diseño y articulación de los mecanismos de seguimiento y control de las pruebas de entrega, particularmente frente a los casos que presentan novedades o soportes pendientes, al no encontrarse claramente definidos los responsables, tiempos de seguimiento, mecanismos de alerta y criterios de escalamiento para asegurar su gestión hasta el cierre del trámite.	las notificaciones, con consecuencias asociadas a información parcial y retrasos en los trámites.

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		Cabe resaltar que esta situación se presentó en una muestra de 55 notificaciones seleccionadas, por lo que podría existir la posibilidad de presentar más casos en la población, se recomienda realizar las validaciones correspondientes.	
2	Hallazgo No. 1.2. Debilidad en los controles de revisión y saneamiento de la identificación del acto administrativo.	En desarrollo de la auditoría se observó que para una muestra de 55 Resoluciones una (1), equivalente al 2% de la muestra, presenta inconsistencia en la identificación del año de la resolución objeto de notificación. Lo anterior debido a que la dependencia responsable remitió para efectos de notificación el acto administrativo identificado como Resolución No. 934 de 2025, cuando el acto administrativo corresponde a la Resolución No. 934 de 2026, expedida el 19 de marzo de 2026. Si bien la inconsistencia identificada corresponde, en principio, a un error formal en el año consignado en la Resolución No. 934, esta situación no fue subsanada de manera oportuna a pesar de haber sido informado por el GIT de Notificaciones. No obstante, a la fecha de corte de la auditoría, 19 de agosto de 2026, no se evidenció la corrección que permita sanear formalmente la inconsistencia presentada. La situación evidencia una debilidad en la efectividad de los controles de revisión y validación de la identificación del acto administrativo, así como en el seguimiento para su saneamiento	No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso. Aunque la situación puede tener relación indirecta con el Riesgo 46 – Incumplimiento del término para la notificación, la matriz no contempla de manera expresa como evento de riesgo la expedición, remisión o notificación de un acto administrativo con inconsistencias en su identificación, particularmente en el año de expedición. Por lo tanto, desde una perspectiva estricta de auditoría basada en riesgos, resulta técnicamente más apropiado registrar la situación como un riesgo no identificado en la matriz, en lugar de forzar su asociación

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		oportuno, permitiendo que una inconsistencia en un elemento básico de identificación del acto administrativo llegara a la etapa de notificación y permaneciera sin corrección formal al cierre de la auditoría. Cabe resaltar que esta situación se presentó en una muestra de 55 notificaciones seleccionadas, por lo que podría existir la posibilidad de presentar más casos en la población, se recomienda realizar las validaciones correspondientes	con un riesgo cuya causa y evento son diferentes.
3	Hallazgo No. 1.3. Debilidades en la calidad y actualización de la información de contacto para la gestión de notificaciones	Durante la ejecución de la auditoría al proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés (Notificaciones), se seleccionó una muestra de 55 notificaciones (37 para el año 2025 y 18 para el año 2026), para validar la calidad de la información para notificar, evidenciando lo siguiente: - Para la vigencia 2025, de las 37 notificaciones revisadas, 18 notificaciones, equivalentes al 48,6%, no fueron efectivas mediante el primer medio de notificación establecido (11 avisos Físicos y 7 Notificaciones Electrónicas). De estas 18 notificaciones pendientes se observó que, al realizar notificación por un segundo medio, cuatro (4) notificaciones (1 aviso Físico y 3 Notificaciones Electrónicas), equivalentes al 10,81% no fueron efectivas por este segundo medio enviado. - Para la vigencia 2026, de las 18 notificaciones revisadas, 12 notificaciones, equivalentes al 66,7%, no fueron efectivas mediante el primer	Riesgo 46 – Incumplimiento del término para la notificación: posibilidad de afectación reputacional por prescripción, caducidad y nulidad del acto administrativo y/o hallazgos de entes de control debido al incumplimiento del término para la notificación. La matriz identifica como causa la “Desactualización de la BDU” y establece como control CAGI14 la verificación por medios alternos de los datos de correspondencia del notificado. La situación observada

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		medio de notificación (Aviso Físico las 12 notificaciones no efectivas). De estas 12 notificaciones pendientes, cuatro (4), equivalentes al 22,2%, no fueron efectivas por este segundo medio enviado (Aviso Físico). En términos consolidados, se evidenció que 30 de las 55 notificaciones analizadas, equivalentes al 54,5%, no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado. Los resultados evidencian que los mecanismos existentes no están siendo suficientemente efectivos para asegurar que la información de contacto utilizada en el primer intento de notificación sea validada y depurada oportunamente, particularmente cuando existen antecedentes de devoluciones o intentos fallidos. Lo anterior evidencia una debilidad en la efectividad y articulación de los controles de validación, actualización, depuración y retroalimentación de la información de contacto Esta situación contribuye a generar reprocesos y demoras, incremento de las actividades de seguimiento a la notificación y mayor tiempo para lograr que los actos administrativos queden debidamente notificados, pudiendo afectar la oportunidad y eficiencia del proceso de notificaciones y continuidad en el proceso. Como se puede observar en el cuadro anexo, los tiempos de demora para que quede ejecutoriado el acto desde	guarda una relación directa con este riesgo, dado que la información de contacto constituye un elemento determinante para la efectividad y oportunidad de la notificación. De manera complementaria, podría existir relación con el Riesgo 49 – Errores en el direccionamiento interno de la correspondencia y/o envío inoportuno de documentos generados por los Grupos de Interés, en cuanto los errores o deficiencias en la información utilizada para el envío pueden generar reprocesos y demoras; sin embargo, el riesgo 46 presenta una relación más directa con la situación observada.

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		la fecha de firma son muy largos debido a los reprocesos para notificar que demoran hasta 13 meses para quedar ejecutoriada la notificación como se puede observar en el Anexo 1 de este Informe. Dicho Anexo 1 demuestra un incremento en los tiempos de gestión y retrasos para la culminación del trámite de notificación de los actos administrativos, con el consecuente riesgo de afectar la oportunidad del procedimiento y la posibilidad de demoras en el cumplimiento de los términos aplicables.	

Tabla 2. Hallazgos Identificados

8. FORTALEZAS

Se destaca como fortaleza que, de la muestra de 55 resoluciones revisadas, todas se encontraban debidamente firmadas por los responsables en cada dependencia competente.

Igualmente, se evidenció que el GIT de Notificaciones realiza actividades de seguimiento mediante comunicaciones dirigidas al operador postal para solicitar los soportes de entrega, lo cual constituye un mecanismo de control orientado a mantener la trazabilidad del proceso.

El procedimiento AGI-TIC-PR-002 contempla controles previos y posteriores asociados a la revisión del acto administrativo y, ante errores durante la ejecutoria, prevé la posibilidad de reiniciar el proceso y subsanar los errores identificados.

Se destaca que el proceso dispone de mecanismos alternativos para la gestión de las notificaciones cuando el primer medio utilizado no resulta efectivo. El procedimiento AGI-TIC-PR-002 contempla la verificación de los datos del destinatario y el uso de diferentes modalidades de notificación, entre ellas la notificación por aviso, correo electrónico y publicación web.

De igual manera, la matriz de riesgos contempla expresamente el control CAGI14, mediante el cual se verifican los datos de correspondencia del notificado frente a la

Informe de Auditoría

información disponible y, cuando corresponde, se consulta el RUES para establecer un medio alternativo de notificación.

9. CONCLUSIONES

Con base en las pruebas realizadas y en la evidencia obtenida durante la auditoría, se concluye que el Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés, en lo relacionado con la gestión de notificaciones de actos administrativos, cuenta con procedimientos, controles y mecanismos formalmente establecidos para el desarrollo de las actividades de notificación, seguimiento, firmeza y ejecutoria. No obstante, los resultados obtenidos evidencian la necesidad de fortalecer la efectividad y capacidad preventiva de dichos controles, particularmente en aquellos aspectos que dependen de la articulación entre las dependencias que intervienen en el trámite.

La auditoría identificó tres hallazgos, relacionados con: i) debilidades en el control y seguimiento de las pruebas de entrega de las notificaciones y en la debida diligencia para gestionar oportunamente situaciones que impiden la culminación del trámite; ii) debilidades en la revisión de la información de los actos administrativos, evidenciadas en la inconsistencia identificada en el año de la Resolución No. 934; y iii) debilidades en la calidad, actualización y validación de la información de contacto utilizada para efectuar las notificaciones. Los tres hallazgos fueron ratificados luego del análisis de las respuestas presentadas por el proceso auditado.

De manera particular, se considera relevante el resultado asociado a la información de contacto de los destinatarios, toda vez que, de la muestra de 55 notificaciones, 30 no fueron efectivas mediante el primer medio utilizado, equivalente al 54,5 %.

Esta situación evidencia que los mecanismos existentes para la actualización, validación y depuración de la información de contacto requieren fortalecimiento para contribuir a que el medio seleccionado para la notificación sea efectivo desde el primer intento y, con ello, reducir los reprocesos y los tiempos requeridos para lograr la notificación y posterior ejecutoria de los actos administrativos.

Igualmente, la pérdida de la prueba de entrega correspondiente a la Resolución No. 02769 de 2025 evidencia la importancia de fortalecer el seguimiento integral de las actuaciones posteriores al envío de los actos administrativos. La ausencia de dicho soporte impide acreditar documentalmente la trazabilidad completa de la notificación y ha incidido en la imposibilidad de continuar con el trámite de ejecutoria, situación que, de acuerdo con la evidencia revisada, permanecía pendiente desde julio de 2025.

Por otra parte, la inconsistencia identificada en el año de la Resolución No. 934 evidencia la necesidad de reforzar los controles previos a la remisión de los actos administrativos al GIT de Notificaciones. Si bien se trata, en principio, de un error

Informe de Auditoría

formal, su identificación durante el trámite de notificación y la ausencia, a la fecha de corte de la auditoría, de un mecanismo formal de saneamiento ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer la revisión, validación y articulación entre la dependencia productora y el GIT de Notificaciones. Adicionalmente, esta situación no se encuentra expresamente identificada como evento de riesgo en la matriz del proceso, aspecto que debe ser considerado dentro del fortalecimiento de la gestión integral de riesgos.

No obstante, lo anterior se reconocen fortalezas en el proceso, entre ellas la existencia de controles para la revisión de los actos administrativos, el seguimiento realizado mediante comunicaciones al operador postal y la utilización de mecanismos alternativos de notificación. Estas condiciones constituyen una base sobre la cual el proceso puede continuar fortaleciendo su gestión.

En consecuencia, desde la perspectiva de auditoría interna, los resultados no evidencian una ausencia generalizada de controles, sino debilidades en su aplicación, oportunidad, articulación, trazabilidad y capacidad para anticipar y gestionar situaciones que pueden afectar la culminación de las notificaciones. Por ello, resulta necesario que las acciones de mejoramiento se orienten no solamente a corregir los casos particulares identificados, sino también a intervenir las causas que los originan y a fortalecer los controles de carácter preventivo y detectivo.

Finalmente, se considera necesario que el proceso, en articulación con las dependencias que participan en las diferentes etapas de la notificación, fortalezca la gestión de riesgos, la calidad de la información, el seguimiento a los soportes de entrega, la revisión previa de los actos administrativos y la trazabilidad de las actuaciones, de manera que se reduzcan los reprocesos, se mejoren los tiempos de notificación y ejecutoria y se contribuya a garantizar la integridad documental, el debido proceso y la adecuada gestión de los actos administrativos..

10.RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el seguimiento a las pruebas de entrega de las notificaciones, con el fin de garantizar la disponibilidad y trazabilidad de los soportes requeridos para acreditar la notificación y dar continuidad al trámite de los actos administrativos. Así mismo, verificar la existencia de situaciones similares en la población de notificaciones.
2. Gestionar el saneamiento de la inconsistencia identificada en la Resolución No. 934, de acuerdo con las competencias de la dependencia responsable, garantizando la regularización de la actuación y la correspondiente trazabilidad documental.
3. Fortalecer los controles de revisión y validación de los actos administrativos antes de su remisión al GIT de Notificaciones, con el propósito de prevenir inconsistencias

Informe de Auditoría

en la información que puedan afectar la correcta y oportuna gestión de las notificaciones.

4. Fortalecer la articulación entre las dependencias que intervienen en el proceso de notificación, con el propósito de mejorar la oportunidad, continuidad y trazabilidad de las actuaciones y facilitar la gestión de las situaciones que requieran corrección o seguimiento.

5. Fortalecer el control CAGI14 y las acciones asociadas a la validación y actualización de la información de contacto de los destinatarios, con el fin de mejorar la efectividad de las notificaciones y reducir los reprocesos derivados de información desactualizada o inefectiva.

6. Fortalecer la articulación entre el GIT de Notificaciones y la dependencia de Gestión Contractual respecto de las notificaciones que se gestionan directamente, en audiencia o mediante publicación en SECOP, con el fin de mejorar la coordinación y trazabilidad de estas actuaciones.

7. Revisar y actualizar el procedimiento AGI-TIC-PR-002 – Notificaciones Actos Administrativos de Resoluciones y Autos, versión 12, con el propósito de fortalecer la claridad, articulación y estandarización de las actividades y controles asociados al proceso de notificación.

8. Fortalecer la trazabilidad del envío y/o puesta a disposición del compendio digital y de la constancia de ejecutoria, de manera que se garantice la evidencia de las actuaciones realizadas y su consulta posterior.

9. Revisar la gestión de riesgos del proceso a partir de los resultados de la auditoría, con el propósito de fortalecer la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos asociados a las situaciones evidenciadas.

11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

El proceso deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, que permita subsanar las causas de los hallazgos descritos en este informe.

El Plan de Mejoramiento deberá ser enviado al líder de auditoría por correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al recibo del presente informe.

Informe de Auditoría

Aprobó:

Juan Diego Toro Bautista
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo auditor:

Auditor Líder: Jairo Andrés Atencia Romero

Anexo 1 – Tiempos para la ejecutoria de las notificaciones

Número del acto	Año del acto	Tipo de acto	Fecha de expedición	Fecha Efectiva de Notificación	Fecha Constancia Ejecutoria	Total tiempo Notificación en días
474	2025	Resolución	18/02/2025	10/03/2026	26/03/2026	401
1328	2025	Resolución	31/03/2025	16/02/2026	3/03/2026	337
198	2025	Resolución	28/01/2025	2/12/2025	18/12/2025	324
2766	2025	Resolución	7/07/2025	4/05/2026	20/05/2026	317
2735	2025	Resolución	4/07/2025	17/03/2026	6/04/2026	276
2803	2025	Resolución	8/07/2025	17/02/2026	4/03/2026	239
3865	2025	Resolución	24/09/2025	29/04/2026	15/05/2026	233
958	2025	Resolución	10/03/2025	19/09/2025	6/10/2025	210
5336	2025	Resolución	28/11/2025	7/05/2026	25/05/2026	178

Informe de Auditoría

Número del acto	Año del acto	Tipo de acto	Fecha de expedición	Fecha Efectiva de Notificación	Fecha Constancia Ejecutoria	Total tiempo Notificación en días
4742	2025	Resolución	12/11/2025	20/04/2026	6/05/2026	175
5509	2025	Resolución	12/10/2025	13/03/2026	31/03/2026	170
957	2026	Resolución	19/02/2026	11/06/2026	30/06/2026	131
2844	2025	Resolución	9/07/2025	27/10/2025	12/11/2025	126
3277	2025	Resolución	12/08/2025	24/11/2025	10/12/2025	120
338	2026	Resolución	6/02/2026	4/06/2026	5/06/2026	119
746	2025	Resolución	27/02/2025	6/06/2025	24/06/2025	117
324	2026	Resolución	6/02/2026	29/05/2026	1/06/2026	115
1317	2025	Resolución	31/03/2025	7/07/2025	22/07/2025	113
5618	2025	Resolución	17/12/2025	20/03/2026	9/04/2026	113
4133	2025	Resolución	7/10/2025	9/01/2026	27/01/2026	112
5577	2025	Resolución	16/12/2025	18/03/2026	7/04/2026	112
5875	2025	Resolución	19/12/2025	20/03/2026	9/04/2026	111
560	2025	Resolución	20/02/2025	23/05/2025	10/06/2025	110
995	2026	Resolución	20/02/2026	22/05/2026	9/06/2026	109
4283	2025	Resolución	17/10/2025	16/01/2026	2/02/2026	108
3538	2025	Resolución	2/09/2025	1/12/2025	17/12/2025	106
5721	2025	Resolución	22/12/2025	18/03/2026	7/04/2026	106
561	2025	Resolución	20/02/2025	19/05/2025	4/06/2025	104

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final de Auditoría Oficina de Control Interno Atención a Grupos de Interés

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20260915-111601-6f30d9-83365366

Creación: 2026-09-15 11:16:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-09-15 11:22:33

Firma: Jefe Oficina de Control Interno

Juan Diego Foro Bautista

79569758

jtorob@mintic.gov.co

Jefe de Oficina de Control Interno

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
Informe Final de Auditoria Oficina de Control Interno Atención a Grupos de Interés Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260915-111601-6f30d9-83365366 Creación: 2026-09-15 11:16:01 Estado: Finalizado Finalización: 2026-09-15 11:22:33			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-09-15 11:16:04 Lec.: 2026-09-15 11:22:28 Res.: 2026-09-15 11:22:33 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: Email