

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

AUDITORÍA DE GESTIÓN PROCESO AJ01 – TRÁMITES JURISDICCIONALES PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la gestión del trámite de las acciones de protección al consumidor, competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial, determinando el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de los controles del proceso. Así mismo, determinar la efectividad de las directrices establecidas para verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas en las sentencias proferidas dentro de las demandas de protección al consumidor, así como en los acuerdos alcanzados mediante conciliaciones y transacciones. Todo lo anterior, bajo un enfoque de auditoría de gestión basada en riesgos, con el fin de identificar y mitigar posibles impactos.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Evaluar la forma en que se realiza el reparto de expedientes en los Grupos de Trabajo de Calificación, defensa del consumidor, para la verificación del cumplimiento y competencia desleal e infracción a derechos de propiedad industrial de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, de acuerdo con los principios que gobiernan la administración de justicia.
- b) Evaluar los controles establecidos por el proceso para la calificación oportuna de las demandas presentadas en ejercicio de la acción de protección al consumidor, en la vigencia 2024 y primer trimestre de 2025.
- c) Identificar y evaluar los riesgos del proceso TRÁMITES JURISDICCIONALES PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.
- d) Verificar la efectividad de los controles establecidos para el trámite de las acciones de protección al consumidor, competencia desleal y de infracción a derechos de propiedad industrial.
- e) Evaluar la efectividad de los controles establecidos por el proceso para garantizar el cumplimiento de los términos legales determinados para decidir las solicitudes de medidas cautelares en los procesos de Competencia Desleal e Infracción de Derechos de Propiedad Industrial, así como el establecido en la ley para decidir las acciones de competencia desleal y las acciones de protección al consumidor, en las vigencias 2024 y el primer trimestre de 2025.
- f) Evaluar la efectividad de los controles establecidos por el proceso para garantizar la verificación del cumplimiento de las sentencias, transacciones y conciliaciones radicadas

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

en el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento en las vigencias 2024 y primer trimestre de 2025.

- g) Evaluar los controles establecidos para garantizar la integridad documental de los expedientes administrados por el proceso.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar auditoría integral a la gestión del proceso AJ01- Trámites Jurisdiccionales Protección al Consumidor y Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial, así como la evaluación de los procedimientos: i) AJ01-P01 Procedimiento Protección del Consumidor, versión 10 del 26 agosto de 2025; ii) AJ01-P02 Procedimiento y Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial, versión 5 del 29 de mayo de 2024; y iii) el Instructivo AJ01-I01- Instructivo Trámite para la Verificación del Cumplimiento, versión 7 del 28 de julio 2025.

No obstante, se incorporaron hechos adicionales que se evidenciaron en la ejecución de la auditoría.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1564 de 2012 “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1400 de 1970 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Civil.”
- Ley 446 de 1998. “Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto.”
- Ley 640 de 2001.“Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1395 de 2010.“Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial.”
- Decreto 3466 de 1982 “Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 256 de 1996. “Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- 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”.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Decreto 2232 de 1995 “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Decreto 806 de 2020.”Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales.”
- Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio Industria y Turismo”.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 6, 2024.
- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6 de 2022, Departamento Administrativo de la Administración Pública - DAFFP.
- Guía para la Gestión Integral del riesgo en entidades públicas, versión 7 de 2025 DAFFP
- Caracterización AJ01-C01, versión 10 de 2025.
- Procedimiento Protección del Consumidor - AJ01-P01, versión 10 de 2025
- Procedimiento Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial - AJ01-P02, versión 5 de 2024.
- Instructivo Trámite para la Verificación del Cumplimiento - AJ01-I01, versión 7 de 2025.
- Procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02, versión 3 de 2021.
- Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01, versión 6 de 2025.
- Procedimiento de notificaciones GJ06-P01, versión 7 de 2023.
- Procedimiento Acciones Constitucionales GJ02-P02, versión 7 de 2024.
- Procedimiento SIGI CS01-P02 Atención de PQRSF de la Entidad, versión 1 vigencia 2024.
- Demás normas internas y externas aplicables

4. RIESGOS EVALUADOS EN LA AUDITORÍA

Los siguientes fueron los riesgos evaluados en la presente auditoría:

Riesgos de Gestión

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó la verificación de los riesgos de gestión publicados en el módulo SIGI Riesgos versión 4, con fecha 8 de julio de 2025. De la información registrada por el proceso, se identificaron seis (6) riesgos de gestión. En la zona de riesgo inherente (antes de aplicar controles), tres (3) de ellos se clasificaron como críticos (zona alta), sin registrarse riesgos en zona extrema, como se muestra en la siguiente imagen:

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

Riesgos	Clasificación riesgo	Zona riesgo inherente	Zona riesgo residual	Opción manejo del riesgo	Reporte materialización
Incumplimiento de compromisos (operativos, técnicos, presupuestales, otros) al no tramitar la verificación del cumplimiento respecto de, sentencias, transacciones, conciliaciones, que se hayan preferido o aprobado en vigencias anteriores al año 2023.	Riesgo de cumplimiento	Alta	Moderada	No registra	No se evidenció registro de riesgos materializados en los trimestres I y II de 2025.
Seguridad de la Información - Pérdida de Integridad de los documentos remitidos por las partes o terceros ajenos a la entidad, evidenciados al momento de tramitar el proceso.	Riesgo de Seguridad de la Información	Alta	Alta	Compartir o transferir el riesgo	No se evidenció registro de riesgos materializados en los trimestres I y II de 2025.
Indebida Protección de Datos Personales al no proteger datos sensibles, susceptibles de reserva, en las acciones de protección al consumidor gestionadas.	Riesgo Protección de Datos Personales	Moderada	Moderada	Reducir el riesgo	No se evidenció registro de riesgos materializados en los trimestres I y II de 2025.
Inexactitud en la elaboración de las providencias que se profieren en el marco de los procesos de asuntos jurisdiccionales, debido a errores por omisión, cambio o alteración de palabras.	Riesgo operativo	Moderada	Moderada	Reducir el riesgo	Se registró la materialización en el II trimestre por 116 providencias, atribuible a errores por omisión, cambio o alteración de palabras.
Inexactitud en la elaboración del auto que impone multa en la etapa de verificación para el cumplimiento.	Riesgo operativo	Moderada	Moderada	Reducir el riesgo	No se evidenció registro de riesgos materializados en los trimestres I y II de 2025.
Incumplimientos Legales al declararse la pérdida de competencia en el proceso que adelanta la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, previa solicitud de alguna de las partes que intervienen en el trámite.	Riesgo de cumplimiento	Alta	Alta	Reducir el riesgo	Se evidenció la materialización del riesgo en el I y II trimestre de 2025, con cuatro casos por pérdida de competencia por periodo.

Tabla 1. Análisis OCI Mapa de riesgos 2025

Asimismo, se identificó el diseño de catorce (14) controles, los cuales, tras su ejecución, permitieron disminuir la probabilidad e impacto en uno (1) de los riesgos, pasando de tres (3) riesgos críticos a dos (2) en la zona residual (después de aplicar controles), lo que evidenció la efectividad de los controles implementados.

Por otra parte, se verificó el Plan de Tratamiento de riesgos de gestión, identificando la formulación de trece (13) actividades, que al momento de este informe se encuentran en ejecución. En el módulo SIGI Riesgos se evidenció un porcentaje promedio de cumplimiento, con corte al 30 de junio de 2025, del 50%.

Respecto a la materialización de riesgos de gestión, el proceso reportó lo siguiente:

- Inexactitud en la elaboración de las providencias emitidas en el marco de los procesos de asuntos jurisdiccionales, debido a errores por omisión, cambio o alteración de palabras. Este riesgo se materializó en el segundo trimestre de 2025, en 116 autos administrativos.
- Incumplimientos legales al declararse la pérdida de competencia en el proceso que adelanta la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, previa solicitud de alguna de las partes que intervienen en el trámite. Este riesgo se materializó en el primer y segundo trimestre de 2025, en cuatro (4) y dos (2) ocasiones respectivamente.

Durante la vigencia 2024, la OCI verificó que el riesgo de incumplimientos legales se materializó en el último trimestre una vez, situación considerada recurrente, ya que en la vigencia 2025 volvió a presentarse, incrementándose el número de ocurrencias a seis (6), lo que representa un aumento del 500% respecto al año anterior.

Riesgos de Corrupción

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

La OCI realizó la verificación de los riesgos de corrupción publicados en el módulo SIGI Riesgos versión 3, con fecha 8 de julio de 2025, identificando lo siguiente:

Riesgos	Clasificación riesgo	Zona riesgo inherente	Zona riesgo residual	Opción manejo del riesgo	Reporte materialización
Corrupción - por parte de un directivo, servidor público o contratista al ejecutar las actividades del proceso en cualquiera de sus etapas favoreciendo a un particular o a un tercero.	Riesgo corrupción	Extrema	Extrema	Asumir el riesgo	No se evidenció registro de riesgos materializados en los trimestres I y II de 2025.

Tabla 2. Análisis OCI Mapa de riesgos 2025

Se identificó un (1) riesgo de corrupción, el cual no registró la materialización en el primer semestre vigencia 2024 y 2025. Teniendo en cuenta lo registrado por el proceso, la opción de manejo es **asumir el riesgo**, lo cual no se encuentra alineado con la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (versión 6 del 2022) y la Guía para la gestión integral del riesgo (versión 7 del 2025), en tanto estas indican que: “(...) No se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado) (...). (...) En todos los casos para los riesgos de corrupción la respuesta será evitar, compartir o reducir el riesgo. (...)”.

5. DESARROLLO

En el marco de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993, “por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del **control interno en la entidades y organismos del Estado** y se dictan otras disposiciones”, y teniendo en cuenta lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la dimensión de “Control Interno”, donde se define la auditoría como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, presenta el Informe de Auditoría de Gestión del Proceso AJ01 – Trámites Jurisdiccionales – Protección al Consumidor y Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial (según caracterización AJ01-C01 versión 10 del 27 de mayo de 2025).

En el desarrollo de la presente auditoría se realizaron pruebas de recorrido con cada uno de los grupos de la Delegatura, a saber: (i) Grupo de Secretaría (01/10/2025), (ii) Grupo de Calificación (06/10/2025), (iii) Grupo de Defensa del Consumidor (02/10/2025), (iv) Grupo de Competencia y Propiedad Industrial (02/10/2025), (v) Grupo de Verificación (06/10/2025)

Adicionalmente, se llevaron a cabo pruebas de recorrido para: (i) Revisión de Bases de Datos de la Delegatura (29/09/2025), (ii) Funcionamiento del aplicativo SAJUR (09/10/2025).

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Aunado a lo anterior, tanto en prueba de recorrido como a lo largo de la etapa de ejecución de la presente auditoría, se aplicaron técnicas de auditoría como consulta, rastreo y validación de información, verificación de cumplimiento de términos, y observación y consulta de los funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

De otra parte, y en articulación con el equipo auditor que adelantó auditorías al proceso en vigencias anteriores, se llevó a cabo la evaluación de efectividad del Plan de Mejoramiento 2023, por lo que en el presente informe habrá un numeral específico frente a esta evaluación.

Finalmente, en cumplimiento de la Circular 05 de 2019 de la Contraloría General de la República, que establece lineamientos para el reporte y verificación de las acciones cumplidas en los planes de mejoramiento por parte de los sujetos de control, la Oficina de Control Interno tiene el deber de evaluar la efectividad de dichas acciones. En este sentido, respecto al hallazgo H15-2022, identificado en la Auditoría de Cumplimiento de la CGR que abarcó las vigencias 2019 a 2021, la presente auditoría concluyó que las acciones consideradas como “**cumplidas no fueron efectivas**”. Esto se evidencia en la persistencia de incumplimientos en los términos procesales durante las etapas de las demandas jurisdiccionales, situación corroborada por el hallazgo reiterativo señalado en el numeral 5.2.2.2. del presente informe. Aunque la Oficina de Control Interno identificó medidas orientadas a mejorar la etapa de verificación del cumplimiento, el incumplimiento fue observado por la CGR en todo el proceso jurisdiccional, incluyendo demoras en las etapas de calificación y en la defensa del consumidor, conforme a la muestra analizada en la auditoría.

5.1. FORTALEZAS

A continuación, se presentan las fortalezas identificadas con base en el análisis y la revisión documental realizada durante el proceso de auditoría:

- Se constató que los procedimientos e instructivos del SIGI del proceso fueron actualizados recientemente, lo que reflejó un compromiso con los resultados y recomendaciones derivados de auditorías anteriores. Esta actualización permitió fortalecer el marco normativo y operativo, contribuyendo a la mejora continua del proceso.
- Se identificó que para la vigencia 2025, que hubo un mayor compromiso en el uso y documentación de la plataforma SAJUR reportando los incidentes presentados en el proceso. Aunque no se logró una solución definitiva que ataque la causa raíz de las fallas reportadas, la fortaleza radicó en la proactividad del equipo para registrar y documentar oportunamente dichos incidentes, garantizando un seguimiento formal que permitió mantener el control y la trazabilidad sobre las situaciones que afectaron la operatividad del sistema y la gestión del proceso.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

- Durante la auditoría, se evidenció que el equipo de trabajo mostró compromiso con la estrategia de descongestión de trámites en la etapa de calificación. Los funcionarios demostraron conciencia sobre la importancia de mantener el equilibrio entre la eficiencia procesal y el respeto a los términos legales establecidos.
- El líder del proceso, junto con los coordinadores y demás funcionarios involucrados, se destacó por su apoyo efectivo durante el desarrollo de la auditoría. Esta disposición facilitó la obtención de información clave y la cooperación en la revisión, lo que impactó positivamente el análisis realizado.
- Se evidenció que el personal del proceso tiene conocimiento técnico especializado y actualizado sobre la materia jurisdiccional, lo cual permitió una adecuada ejecución de las actividades y una gestión alineada con los estándares establecidos para el sector público.
- Se resaltó la existencia de registros y controles manuales, principalmente en formatos Excel, que permitieron mantener un seguimiento detallado de todos los procesos, incluyendo el estado y avance de cada uno. Aunque la plataforma SAJUR fue diseñada para cumplir esta función, se constató que no resultó útil para el equipo; sin embargo, su actitud proactiva se manifestó en la creación y mantenimiento de estos controles alternativos.
- Se identificaron iniciativas dirigidas a la creación y desarrollo de herramientas tecnológicas internas, diferentes a SAJUR que apoyaron la gestión y el control de la etapa de Verificación del Cumplimiento. Estas iniciativas reflejaron la capacidad proactiva del equipo para buscar soluciones innovadoras que optimizan la eficiencia y transparencia en la administración del proceso jurisdiccional.
- El proceso utilizó efectivamente los instrumentos de gestión administrativa, como el Comité de Dirección y el Comité de Gestión, para asegurar el cumplimiento de sus objetivos misionales. A través de estos espacios se entregaron directrices técnicas a los funcionarios de la Delegatura y se realizó un seguimiento riguroso a los asuntos judiciales más relevantes para la Superintendencia, evidenciando un trabajo coordinado y orientado a resultados.

5.2. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN VIGENCIA 2023

En el desarrollo de la auditoría se realizó un análisis complementario a la evaluación efectuada y comunicada el 27 de junio de 2025, mediante el Sistema de Trámites bajo el radicado No. 23-49815, correspondiente al Plan de Mejoramiento formulado en el marco de la Auditoría de Gestión de la vigencia 2023.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

En consecuencia, en el presente informe se describen tanto los hallazgos que fueron subsanados —respecto de los cuales se verifica su efectividad— como aquellos que se mantienen reiterativos. Respecto a estos últimos, será necesario formular un nuevo plan de mejoramiento que integre tanto los hallazgos recurrentes como los que se deriven de este informe, de manera que las actividades propuestas permitan atender de forma adecuada, la causa raíz para evitar futuras recurrencias.

A continuación, se presenta el resumen de la evaluación realizada durante la auditoría.

No.	Descripción Hallazgo	Resultado efectividad
1	Riesgo puesto en operación de la Inversión herramientas tecnológicas SAJUR y Expediente Electrónico.	No
2	Función del Reparto de procesos	Si
3	Riesgo de Seguridad de la información – disponibilidad de la Información.	Si
4	Incumplimiento de Términos.	No
5	Desistimiento tácito a procesos culminados con sentencia.	Si
6	Riesgos evaluados en auditoria	No
7	Debilidades en la formulación de indicadores de gestión.	No
8	Eficiencia en la verificación del cumplimiento de las sentencias, conciliaciones y transacciones radicadas en el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento.	Si
9	Ausencia de registros en el diligenciamiento y aplicación del Formato Único de Inventory Documental – FUID.	Si

Tabla 3. Resultado general evaluación efectividad Plan de Mejoramiento Auditoría 2023 OCI.

No.	Descripción Oportunidad de Mejora	Resultado efectividad
1	Falta de motivación en la prórroga del término para decidir la instancia.	Si
2	Alineación con el sistema nacional de estadísticas judiciales.	Si

Tabla 4. Resultado general evaluación efectividad Plan de Mejoramiento Auditoría 2023 OCI.

En consecuencia, en el numeral siguiente se presentan los hallazgos que fueron subsanados satisfactoriamente y cuya efectividad pudo verificarse. Posteriormente, se describen aquellos hallazgos identificados como reiterativos, los cuales continúan sin una solución de fondo y requerirán la formulación de un nuevo plan de mejoramiento que atienda de manera integral sus causas estructurales.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

5.2.1. HALLAZGOS EVALUADOS COMO EFECTIVOS

Durante la auditoría se verificó que las actividades formuladas de los siguientes hallazgos fueron realizadas y el resultado mitigó la causa raíz de la situación detectada en la auditoría 2023, por lo anterior se evalúan como efectivos los siguientes hallazgos/observaciones:

5.2.1.1. HALLAZGO/OBSERVACIÓN No. 2 FUNCIÓN DE REPARTO DE PROCESOS

Se evidenció en el informe de la Auditoría de Gestión, vigencia 2023 que la causa de la observación estuvo relacionada con:

“No existe un procedimiento neutral de reparto, que asegure los principios de autonomía e independencia judicial”

En la ejecución de la presente auditoría se verificó que la observación fue subsanada, toda vez que se validó que el proceso actualizó los procedimientos internos publicados en el SIGI con la siguiente información:

- **Procedimiento AJ01-P01 Protección del Consumidor**, etapa 10 *Criterios del reparto*, numeral 10.4 *Grupo de Calificación*: “(...) La asignación de los procesos a asignar a los funcionarios adscritos al Grupo de Trabajo de Calificación dependerá del grado que ostente cada servidor y la concertación de objetivos laborales. (...) La asignación de los procesos a asignar a los funcionarios adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor dependerá del grado que ostente cada servidor y la concertación de objetivos laborales. (...) El Grupo de Trabajo de Secretaría realizará la asignación de los procesos que deban tramitar cada funcionario o contratista conforme a las directrices impartidas por el Coordinador del Grupo de Trabajo para Verificación del Cumplimiento. (...)”.
- **Procedimiento AJ01-P02 Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial**, numeral 7.3.2 *Asignar proceso al juez*: “(...) 3. La asignación de procesos se realizará de manera equitativa conforme al grado de cada funcionario, de manera que los grados más altos tendrán a su cargo un mayor número de procesos que aquellos funcionarios que tengan grados inferiores. Adicionalmente, se tendrá en cuenta la cantidad de sustanciadores o apoyo con el que cuente cada juez (...)”.
- **Instructivo AJ01-I01 Trámite para la Verificación del Cumplimiento**, numeral 5.2 *Reparto*: “(...) El Coordinador del Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento, mediante correo electrónico, informará al Grupo de Trabajo de Secretaría la cantidad de procesos que deben ser asignados a los servidores y contratistas adscritos al mencionado grupo. La asignación dependerá del grado que el servidor tenga en la entidad. En cuanto al reparto de los contratistas, dependerá del perfil profesional y tabla de honorarios. (...)”.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

De otra parte, se pudo verificar los enlaces de las evidencias remitidas por el proceso en cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Mejoramiento resultado de la Auditoría de Gestión 2023. A través de una muestra aleatoria de correos electrónicos de envío de reparto a los funcionarios y contratistas de los Grupos de Trabajo de Calificación, Defensa del Consumidor, Verificación del Cumplimiento y Competencia Desleal y Propiedad Industrial, así como los cuadros de reparto, corroborando el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos.

Por lo anterior, se declara **efectiva la implementación de las actividades formuladas y se da cierre al hallazgo.**

5.2.1.2. HALLAZGO/OBSERVACIÓN No. 3 RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se evidenció que la causa de la observación identificada en el informe de la Auditoría de Gestión, vigencia 2023, fue relacionada con:

“(...) el diseño institucional de la recepción de la documentación relacionada con el área jurisdiccional, que no garantiza la gestión de la seguridad de la información conforme a los principios que gobiernan la seguridad de la información, el proceso de gestión documental y la administración de justicia (...)”.

Sumado a lo anterior, el proceso mencionó en la formulación del plan de mejoramiento que:

“(...) No existe en la Entidad una eficiente capacidad de almacenamiento propio que permita un adecuado almacenamiento, gestión, uso, conservación y disponibilidad de la información aportada por las partes que mitigue el riesgo de la no disponibilidad de información. En adición, no pueden plantearse por parte de la Delegatura acciones que son de resorte tecnológico o de gestión documental, a más de los esfuerzos por capacitar desde el área a los interesados sobre el correcto direccionamiento de memoriales y la importancia de que estos queden debidamente radicados en el sistema. (...)”.

En la ejecución de la presente auditoría se verificó que la observación fue subsanada, teniendo en cuenta que la mesa de trabajo desarrollada con la Oficina de Tecnología e Informática y el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo permitió la actualización de los activos de información y el fortalecimiento del riesgo de Seguridad de la Información – Pérdida de Integridad.

Se evidenció además que se diseñaron controles y actividades en el Plan de Tratamiento orientados a prevenir la materialización del riesgo, constatando que este no se ha materializado durante la última vigencia.

Por lo anterior, se declara **efectiva la implementación de las actividades formuladas y se da cierre al hallazgo.**

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

5.2.1.3. HALLAZGO/OBSERVACIÓN No. 5 DESISTIMIENTO TÁCITO A PROCESOS CULMINADOS CON SENTENCIA

Se evidenció en el informe de la Auditoría de Gestión, vigencia 2023 que la causa de la observación estuvo relacionada con:

“(...) La función de verificación del cumplimiento de las sentencias que profiere la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales en materia de protección al consumidor, es una etapa posterior al proceso que, a diferencia de otras etapas del mismo, no se encuentra reglada específicamente en la Ley y, por ello, se adelanta con arreglo a lo dispuesto en el denominado “Instructivo Trámite para la Verificación del Cumplimiento”; no obstante, al tratar de explicar en el glosario de ese documento, el denominado “Archivo de Auto” no se distingue con claridad el supuesto normativo (literal “vi”), por el cual debe llevarse a cabo el desistimiento tácito, lo que puede llevar a los jueces de la dependencia auditada a la indebida aplicación de esa figura, sumado a que el proceso mencionó en la formulación del plan de mejoramiento que “(...) al momento de documentar el Instructivo AJ01-I01 no se tuvo en cuenta que la finalización del trámite podría terminar de una forma diferente al archivo o multa. Adicionalmente y de cara a la implementación del trámite incidental deberán ajustarse el tipo de providencias que tendrán lugar conforme las disposiciones del C. G. del P. (...)”,

Durante la ejecución de la auditoría se probó que la observación fue subsanada, considerando que se actualizó el Instructivo AJ01-I01 en el acápite de «Generalidades», el cual incluyó el soporte jurisprudencial relacionado con el trámite para la verificación del cumplimiento y una contextualización sobre las razones por las cuales este trámite no se denomina incidente y una breve explicación en qué consiste el trámite.

Asimismo, el Instructivo estableció alternativas de finalización de procesos en el marco del trámite para la verificación del cumplimiento (archivo, multa, comunicación 530). En este instructivo no se hace alusión al desistimiento tácito habida cuenta que en el marco de las sentencias, conciliaciones y transacciones proferidas ya no se establece la figura del desistimiento tácito.

Por lo anterior, se declara **efectiva la implementación de las actividades formuladas** y se da **cierre al hallazgo**.

5.2.1.4. HALLAZGO/OBSERVACIÓN No. 8 EFICIENCIA EN LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS SENTENCIAS, CONCILIACIONES Y TRANSACCIONES RADICADAS EN EL GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

Se evidenció en el informe de la Auditoría de Gestión, vigencia 2023 que la causa de la observación estuvo relacionada con:

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

“(...) posibles causas de la evidencia encontrada: i) ausencia de criterios claros, definidos y documentados para evacuar los expedientes represados para adelantar el trámite de verificación ii) ausencia de criterios claros, definidos y documentados para establecer las cargas laborales equitativas del grupo de trabajo. (...)”,

Teniendo en cuenta lo anterior, en el desarrollo de la presente auditoría se constató la subsanación de la observación, en tanto que se realizó la actualización del instructivo AJ-I01 y el proceso realizó un informe al finalizar la vigencia 2024 en el que reportó el estado de los procesos; también remitieron soportes en los que se verifican las acciones implementadas para descongestionar la carga de trámites a cargo del Grupo de trabajo de Verificación del Cumplimiento, logrando la atención de 16.549 de ellos, de una meta programada de 16.500 al finalizar la vigencia 2024.

Por lo anterior, se declara **efectiva la implementación de las actividades formuladas** y se da **cierre al hallazgo**.

5.2.1.5. HALLAZGO/OBSERVACIÓN No. 9 AUSENCIA DE REGISTROS EN EL DILIGENCIAMIENTO Y APLICACIÓN DEL FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL – FUID

Se evidenció en el informe de la Auditoría de Gestión, vigencia 2023 que la causa de la observación estuvo relacionada con:

“(...) Las evidencias encontradas ponen de presente debilidades en la implementación de los lineamientos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en el Procedimiento de Archivo y Gestión Documental y en el Acuerdo 038 de 2002 del Archivo General de la Nación, pese a que ya existen instrumentos como el Plan de Mejoramiento Archivístico implementándose en la entidad, así como los seguimientos periódicos que ha venido realizando el Grupo de Gestión Documental. (...)”.

Sumado a que el proceso mencionó en la formulación del plan de mejoramiento que:

“(...) se pudo evidenciar que no hay claridad de los lineamientos impartidos por parte del Grupo de Gestión Documental para el diligenciamiento de los formatos, de allí que se comine a la Delegatura a modificar el contenido evidenciando un reproceso en la labor de inventario. (...)”,

En el curso de la auditoría se confirmó que la observación fue subsanada, en la medida que a través del radicado No. 23-510870 consecutivo 4, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo remitió al Coordinador del Grupo de Trabajo de Secretaría un memorando en el que informa que la Delegatura cumple registrando de manera adecuada la información en el Formato Único de Inventario Documental - FUID.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Asimismo, se validaron los registros del FUID correspondientes a los Grupos de Trabajo de Calificación, Defensa del Consumidor, y Verificación del Cumplimiento, evidenciando los lineamientos de Gestión Documental y Archivo, y la consecuente efectividad de la actividad propuesta.

Por lo anterior, se declara **efectiva la implementación de las actividades formuladas** y se da **cierre al hallazgo**.

5.2.1.6. OPORTUNIDADES DE MEJORA EVALUADAS COMO EFECTIVAS

Como resultado de la Auditoría de gestión vigencia 2023, la OCI identificó dos oportunidades de mejora relacionadas con:

- i. Falta de motivación en la prórroga del término para decidir la instancia

Frente a esta oportunidad de mejora, la OCI revisó de manera aleatoria los autos enviados por el proceso, validando la justificación general que se está dando para prorrogar la instancia y la consecuente efectividad de la actividad propuesta.

- ii. Alineación con el Sistema Nacional de Estadísticas Judiciales.

Respecto de esta oportunidad de mejora, la OCI revisó el radicado No. 24-340873 en el cual se evidenció que la Unidad se Desarrolló y Análisis Estadístico – UDAE del Consejo Superior de la Judicatura, requirió los datos de gestión de la delegatura; seguido a esta comunicación se evidenció que la Oficina Asesora de Planeación recopiló la información y dio respuesta en los términos solicitados.

Por lo anterior, la OCI declara efectiva la implementación y se da cierre a las oportunidades de mejora.

5.2.2. HALLAZGOS REITERATIVOS

En desarrollo del presente ejercicio de auditoría, se identificaron **hallazgos reiterativos** frente a los resultados obtenidos en la auditoría de la vigencia 2023, los cuales, a pesar de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento previos, no han sido completamente subsanados ni han logrado mitigar la causa raíz que les dio origen.

Por lo anterior, dichos hallazgos serán objeto de formulación de un nuevo Plan de Mejoramiento, el cual deberá orientarse a abordar de manera estructural las causas que originan la recurrencia, evitando la repetición de actividades previamente implementadas que no resultaron efectivas.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Este nuevo plan deberá incorporar acciones preventivas, correctivas y de fortalecimiento institucional, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la política de gestión del riesgo y mejora continua establecida por la Entidad.

5.2.2.1. (R1) HALLAZGO No 1. REITERATIVO/ OBSERVACIÓN RIESGO PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INVERSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SAJUR Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.

Transversal con la Oficina de Tecnología e Informática y Dirección Financiera

El hallazgo reiterativo relacionado con el funcionamiento del sistema SAJUR persiste debido a que las causas identificadas en la Auditoría de Gestión de la vigencia 2023 no fueron completamente subsanadas. Las evidencias obtenidas en el presente ejercicio advierten que no se superaron las debilidades estructurales que dieron origen a la observación inicial y la necesidad de involucrar a la Dirección Financiera y la Oficina de Tecnología e Informática.

Criterio

El Artículo 3 del Decreto 403 de 2020, establece los “Principios de la vigilancia y el control fiscal” y dispone:

“a) Eficiencia: En virtud de este principio, se debe buscar la máxima racionalidad en la relación costo-beneficio en el uso del recurso público, de manera que la gestión fiscal debe propender por maximizar los resultados, con costos iguales o menores. b) Eficacia: En virtud de este principio, los resultados de la gestión fiscal deben guardar relación con sus objetivos y metas y lograrse en la oportunidad, costos y condiciones previstos. (...) d) Economía: En virtud de este principio, la gestión fiscal debe realizarse con austeridad y eficiencia, optimizando el uso del tiempo y de los demás recursos públicos, procurando el más alto nivel de calidad en sus resultados. (...)”.

El numeral 7.13.2 del Procedimiento de Gestión Contable Código: GF01-P01 - Reconocer contablemente el software desarrollado una vez definido su valor e ingreso al almacén establece:

“(...) El funcionario y/o contratista del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos registra el activo intangible desarrollado en el aplicativo de bienes HELISA (...)”.

El numeral 7.1.1.2.2.2.2 del Procedimiento de Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02 - PO1, establece:

“(...) Fecha de inicio de amortización. Si la fecha de inicio de puesta en marcha del software y la solicitud de ingreso al almacén corresponde al mismo mes; la amortización se reconocerá a partir del primer día del mes siguiente del ingreso al almacén (...)”

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

El numeral 97 de la Norma Internacional Contable NIC 38 regula el aspecto relacionado con:

“(...) Activos intangibles con vidas útiles finitas”, como el software y trata particularmente el tema del “Período y método de amortización” señalando que: “El importe depreciable de un activo intangible con una vida útil finita se distribuirá sobre una base sistemática a lo largo de su vida útil. La amortización comenzará cuando el activo esté disponible para su utilización, es decir, cuando se encuentre en la ubicación y condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia (...).”.

De igual forma, la NORMAS PARA EL RECONOCIMIENTO, MEDICIÓN, REVELACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS, Versión 2015.12, establece en el numeral 15. Activos Intangibles, 15.3. Medición Posterior, lo siguiente:

“La amortización iniciará cuando el activo esté disponible para su utilización, es decir, cuando se encuentre en la ubicación y condiciones necesarias para que pueda iniciar la operación de la forma prevista por la administración de la entidad. El cargo por amortización se reconocerá como gasto en el resultado del periodo, salvo que deba incluirse como parte del costo de otros activos”.

Caracterización del Proceso Gestión de Sistemas de Información - GS02-C01, versión 7, que establece como objetivo:

“(...) Gestionar el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de información de la entidad de acuerdo con los lineamientos y estrategias de TI definidas, para el fortalecimiento de los procesos de gestión de la SIC y los servicios al ciudadano y al empresario, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de información. En beneficio de los grupos de valor y partes interesadas. (...).”.

Condición

Para la presente auditoría, en lo relativo a la herramienta tecnológica SAJUR, se tiene el precedente de la auditoría de gestión al proceso en la vigencia 2023, en donde se observó **“RIESGO PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INVERSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SAJUR Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO”**. Esta observación señaló, en resumen, lo siguiente:

- *“(...) Con el propósito de desarrollar e implementar el Software SAJUR 2.0 y el Sistema de Expediente Electrónico en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, la Superintendencia de Industria y Comercio celebró los contratos 1451 de 2020 y 1600 de 2021 (...).”.*
- En los desarrollos mencionados se invirtieron recursos por \$822.403.818 para SAJUR 2.0 y \$433.798.086 para Expediente Electrónico dentro del contrato 1451 de 2020, y \$1.046.750.000 para SAJUR 2.0 en el marco del contrato 1600 de 2021.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Para evaluar el estado de operación del software desarrollado, se consultó a la Oficina de Tecnología e Informática – OTI y a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, evidenciando una contradicción pues para la primera, el software contratado se encontraba en producción (y algunas fases en ambiente de pruebas), y para la segunda, muchas características del sistema no se encuentran en funcionamiento satisfactorio.
- Aunque algunas manifestaciones de la OTI y la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales mencionaron que partes del software contratado está en “ambiente de pruebas productivo”, el equipo auditor encontró que “una vez revisadas las actas de cierre de proyecto y de liquidación de los contratos 1451 de 2020 y 1600 de 2021, se evidenció que las mismas fueron firmadas a satisfacción por el proceso y por los supervisores de los contratos, respectivamente”.
- Finalmente, y “en cumplimiento de las políticas contables y las normas que sobre la materia ha expedido la Contaduría General de la Nación, al mes siguiente inició su proceso de amortización; con corte a 28 de febrero de 2023, el valor acumulado amortizado (disminución del activo por desgaste o uso), fue de ochocientos ochenta y siete millones ochocientos sesenta y un mil trescientos doce pesos (\$887.861.312), valor que corresponde a una amortización de veintiséis (26) meses y representa el treinta por ciento (30%) del activo, generando un riesgo fiscal, dado el estado actual de “pruebas en ambiente de producción” durante los años 2021, 2022 y 2023”.

Teniendo en cuenta el contexto anterior, durante el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2025, en pruebas de recorrido realizadas con los grupos de trabajo relacionados con el aplicativo SAJUR, se evidenciaron deficiencias técnicas y funcionales que afectan el adecuado desarrollo del proceso jurisdiccional.

En primer lugar, se detectó latencia y demoras significativas para acceder a páginas y funcionalidades tanto en SAJUR 1.0 como en SAJUR 2.0, coexistencia de versiones que genera descoordinación y controles paralelos para conciliar fases entre ambas plataformas. Se identificaron errores en la asignación de procesos a través de SAJUR 2.0, que impiden confirmar la correcta realización de la asignación y no generan notificaciones automáticas a los colaboradores correspondientes, implicando la ejecución de controles manuales adicionales, incluyendo la generación de reportes para verificación uno a uno.

Adicionalmente, SAJUR 2.0 presenta limitaciones funcionales importantes, como la imposibilidad de asignar demandas y procesos a contratistas y judicantes, situación que obliga a realizar dicha asignación mediante el aplicativo Sistema de Trámites. Esto ocasiona que los procesos queden en estado “Pendiente” en SAJUR 2.0, generando controles manuales adicionales desde la Delegatura mediante seguimiento en hojas de cálculo de Excel. También se constató que los recursos interpuestos dentro de los procesos no pueden ser asignados a través de SAJUR.

El Grupo de Trabajo de Secretaría realiza asignaciones de procesos simultáneamente en SAJUR 1.0 y 2.0, revisando que los procesos asignados en la versión 2.0 sean descontados del inventario

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

general de la versión 1.0, lo que evidencia falta de integración y sincronización entre las versiones.

En la reunión del 1 de octubre de 2025 se reportó un error crítico que impidió el ingreso de usuarios a SAJUR 2.0, a pesar de usar credenciales correctas, lo que afectó la operatividad.

En la reunión del 6 de octubre, el Grupo de Trabajo de Verificación del Cumplimiento manifestó que no utiliza SAJUR debido a que la mayoría de los procesos aún no han sido migrados y el aplicativo no identifica cuáles tienen noticia de incumplimiento, limitando la revisión a través de SAJUR de más de 11.000 expedientes.

En cuanto a la usabilidad, se constató que SAJUR se desconecta automáticamente después de aproximadamente 40 minutos de inactividad, lo que afecta la continuidad del trabajo. En el proceso de calificación, la incapacidad del sistema para devolver demandas al paso anterior obliga a realizar trámites mediante otros aplicativos externos, como Sistema de Trámites, "Gyna" o "Repa", generando pérdidas de trazabilidad y mayor carga manual para los abogados. Por ejemplo, se evidenció la imposibilidad de corregir errores en la selección del aplicativo para emisión de autos dentro del flujo SAJUR, debiendo recurrir a la emisión manual externa.

Los reportes entregados durante la ejecución de la auditoría por las Coordinadoras de los Grupos de Trabajo de Calificación y Verificación del Cumplimiento muestran un historial de correos electrónicos que documentan errores, solicitudes de modificaciones, fallas en módulos específicos, problemas de lentitud, fallas masivas de visualización y mal funcionamiento de las alertas para vencimientos en términos legales.

De otra parte, se evidenció un equipo de contratistas vinculados por la Oficina de Tecnología e Informática, bajo la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales en la vigencia 2024 y 2025, en la muestra tomada se identificó lo siguiente:

No Contrato	Objeto	Valor	Plazo	Enlace
1144-2024	Prestación de servicios profesionales para brindar apoyo en el soporte y mantenimiento de los desarrollos en los diferentes sistemas de información que requiere la Oficina de Tecnología e Informática.	\$ 103.720.995	8 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5983974&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
1145-2024	Prestación de servicios profesionales para apoyar la gestión de proyectos de transformación digital y la administración de sistemas de información que requiera la Oficina de Tecnología e Informática.	\$ 90.309.015	8 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5984521&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
750-2025	Prestación de servicios profesionales para apoyar los procesos de actualización y desarrollo de los diferentes sistemas de información que requiera la Oficina de Tecnología e Informática de acuerdo con la estrategia de modernización de aplicaciones.	\$ 132.600.174	11 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7467254&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

720-2025	Prestar servicios profesionales para brindar apoyo en la mejora de experiencia de usuario de las interfaces de los aplicativos de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la capacitación, uso y apropiación de herramientas tecnológicas, de acuerdo con la estrategia de modernización de aplicaciones	\$ 24.718.050	4 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7458632&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
1404-2025	Prestar servicios profesionales para brindar apoyo en la mejora de experiencia de usuario de las interfaces de los aplicativos de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la capacitación, uso y apropiación de herramientas tecnológicas, de acuerdo con la estrategia de modernización de aplicaciones.	\$ 36.029.700	5 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8319370&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
932-2025	Prestación de servicios profesionales para apoyar la gestión de proyectos de transformación digital y la administración de sistemas de información que requiera la Oficina de Tecnología e Informática.	\$ 132.193.425	11 meses	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7518918&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Tabla 5. Muestra SECOP II Contratos OPS

Lo anterior, permitió a la OCI analizar que, durante las vigencias 2024 y 2025 la Entidad destinó recursos públicos para apoyar los procesos de actualización y desarrollo de SAJUR, herramienta que, en sus versiones actuales no responde a las necesidades operativas ni a las particularidades del procedimiento jurisdiccional auditado, generando múltiples controles y procesos manuales complementarios, afectando la eficiencia, trazabilidad y seguridad del proceso.

Así las cosas, la reiteración del hallazgo obedece principalmente a desarticulación entre la OTI y la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales durante el diseño, validación y puesta en operación del sistema SAJUR; a la falta de un plan formal de transición que garantice la sustitución controlada de versiones; y a las soluciones a corto plazo que la OTI da a las fallas reportadas por la Delegatura sin que se ataque a la causa raíz de las situaciones presentadas.

Aunado a lo anterior, es imperativo que la Delegatura, la OTI y la Dirección Financiera se articulen con el fin de analizar los registros contables de la herramienta tecnológica de SAJUR como activo intangible, principalmente en lo relativo a la amortización, en tanto, según la Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos, Versión 2015.12, “*La amortización iniciará cuando el activo esté disponible para su utilización, es decir, cuando se encuentre en la ubicación y condiciones necesarias para que pueda iniciar la operación de la forma prevista por la administración de la entidad*” (negrillas propias), y, teniendo en cuenta lo encontrado por esta auditoría (que SAJUR no está disponible totalmente para su utilización y no satisface las necesidades de la delegatura); sin embargo, se evidencia que, en 2023 había una amortización por \$887.861.312, que corresponde a una amortización de veintiséis (26) meses y representa el treinta por ciento (30%) del activo intangible, siendo contradictorio a lo que con lo referido en la norma contable citada.

Estas debilidades reflejan ausencia de una estrategia integral de gobernanza tecnológica y gestión del cambio, lo que ha permitido la coexistencia de versiones, fallas funcionales y baja apropiación del aplicativo por parte de los usuarios.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Causa

- Deficiencias en la gestión del proyecto tecnológico: No se implementó una estrategia integral de gobernanza del proyecto SAJUR, que asegurara coordinación, validación funcional y control de versiones entre las áreas de tecnología y la Delegatura usuaria. Esto ha permitido el desarrollo de funcionalidades sin alineación completa con las necesidades del proceso jurisdiccional, ocasionando coexistencia de versiones y falta de interoperabilidad.
- Falta de control en la puesta en producción y aceptación técnica coordinada: Los procedimientos para la puesta en marcha, pruebas y recibo a satisfacción de las herramientas tecnológicas no se aplicaron con rigor.
- Desarticulación entre las áreas responsables: Persiste una débil coordinación entre la OTI y la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, lo que se traduce en discrepancias sobre el estado real del sistema (en pruebas / en producción) y en deficiente seguimiento conjunto de incidencias y mejoras.
- Ausencia de un plan formal de transición de SAJUR 1.0 a SAJUR 2.0, estableciendo criterios claros de cierre, sincronización de bases de datos y eliminación de controles paralelos.

Efecto

Las causas descritas generan riesgos institucionales que pueden afectar la eficiencia operativa y la integridad de la información del proceso jurisdiccional, evidenciándose en:

- Posible riesgo fiscal, derivado de la funcionalidad real del Software versus monto invertido, lo cual podría implicar uso ineficiente de recursos públicos.
- Riesgo de pérdida, duplicidad o manejo inadecuado de información, como consecuencia de la coexistencia de versiones del aplicativo SAJUR, la falta de controles automáticos de integridad de datos y la utilización paralela de registros manuales o externos al sistema.
- Sobrecarga laboral para los colaboradores, quienes deben ejecutar actividades adicionales de registro, verificación y control que el sistema debería realizar automáticamente, generando pérdida de tiempo y disminución en la productividad.
- Posible materialización de riesgos jurídicos y de gestión, tales como el vencimiento de términos procesales, pérdida de competencia o errores en la trazabilidad de actuaciones jurisdiccionales, debido a la falta de consolidación y estabilidad del aplicativo como herramienta principal de gestión de procesos.
- Aumento de quejas, reclamos y acciones de tutela en contra de la entidad por interferencia y/o indebido acceso a la justicia generado por fallas en el aplicativo Sitio para las Partes (módulo de SAJUR de cara a la ciudadanía) al momento de radicar demandas y/o consultar estado de los procesos.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Recomendación

La OCI recomienda la implementación de un plan integral de fortalecimiento de la gobernanza tecnológica del sistema SAJUR, en el cual se pueda tener en cuenta aspectos como:

- La definición y formalización de roles y responsabilidades para el desarrollo, validación, pruebas, puesta en producción y seguimiento del aplicativo.
- La elaboración y aprobación de un plan de transición tecnológica que establezca claramente el proceso de sustitución entre versiones (SAJUR 1.0 y 2.0), asegurando la integridad de la información y la eliminación de registros paralelos.
- La adopción de controles automáticos de calidad e integridad de datos, que minimicen riesgos de pérdida, duplicidad o inconsistencias en la información jurisdiccional.
- La revisión de la condición contable de SAJUR vinculando a la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) y la Dirección Financiera con el fin de revisar viabilidad de ajustes si los consideran aplicables, teniendo en cuenta el estado real de uso y funcionalidad.
- La implementación de un plan de gestión del cambio y capacitación que promueva la apropiación del sistema por parte de los usuarios finales y reduzca la necesidad de controles manuales.
- El fortalecimiento del seguimiento a las acciones correctivas formuladas en auditorías anteriores, garantizando que las causas estructurales que dieron origen al hallazgo sean tratadas efectivamente y no se repitan.

Respuesta del proceso auditado

"Frente al hallazgo reiterativo relacionado con la puesta en operación de SAJUR y del Expediente Electrónico, se considera pertinente señalar que las situaciones descritas corresponden a un ámbito transversal que involucra directamente a la Oficina de Tecnología e Informática y a la Dirección Financiera, además de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. En ese sentido, la materialización de las fallas técnicas y las limitaciones funcionales identificadas no dependen exclusivamente del proceso auditado. (...) En consecuencia, y dadas las características transversales del hallazgo, la formulación del nuevo Plan de Mejoramiento se adelantará de forma coordinada con la Oficina de Tecnología e Informática y la Dirección Financiera, con el fin de asegurar que las acciones propuestas correspondan a intervenciones de carácter estructural, verificable y orientadas a la mitigación definitiva de las causas raíz. Este enfoque permitirá avanzar hacia la gobernanza tecnológica requerida y consolidar un proceso de transición controlado que garantice la operación efectiva del sistema en los términos previstos para el procedimiento jurisdiccional. (...)"

Análisis Oficina de Control Interno:

El proceso auditado acepta el hallazgo en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz y mitigar el riesgo

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

asociado, para la elaboración del plan de mejoramiento deberán articular las acciones con la Oficina de Tecnología e Informática y la Dirección Financiera.

Aunado a lo anterior, y atendiendo lo discutido en la reunión de cierre de auditoría del 18 de diciembre de 2025, se incluye un efecto adicional a los plasmados inicialmente en el informe preliminar, en el sentido de la evidente relación de los fallos de tecnología con el incremento de quejas, reclamos y tutelas (hallazgo No. 5.3.3 “INCREMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y ACCIONES DE TUTELA CON FALLOS DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA”).

5.2.2.2. (R4) HALLAZGO No 2. REITERATIVO/ OBSERVACIÓN INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

a. TÉRMINO PARA DECIDIR LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS

Criterio

Según lo señalado en el artículo 90 del Código General del Proceso:

“(...) El juez admitirá la demanda que reúna los requisitos de ley, y le dará el trámite que legalmente le corresponda, aunque el demandante haya indicado una vía procesal inadecuada (...)”

Precisa la norma, respecto del término de admisibilidad de la demanda, que:

“(...) En todo caso, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la presentación de la demanda, deberá notificarse al demandante o ejecutante el auto admisorio o el mandamiento de pago, según fuere el caso, o el auto que rechace la demanda. Si vencido dicho término no ha sido notificado el auto respectivo, el término señalado en el artículo 121 para efectos de la pérdida competencia se computará desde el día siguiente a la fecha de presentación de la demanda” (...).

Condición

En la auditoría realizada al proceso en la vigencia 2023, se observó que en los años 2021 y 2022 se admitieron fuera del término legal (30 días) un total de 366 y 482 demandas, respectivamente.

Durante la revisión de la efectividad del plan de mejoramiento implementado tras la auditoría 2023, el área reportó que no se han superado las causas que originaron el hallazgo inicial. Entre estas causas se destacan la insuficiencia de personal y fallas tecnológicas, las cuales ocasionan retrasos y afectan la atención oportuna conforme a los términos legales exigidos por el Código General del Proceso.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

Si bien se evidenció el cumplimiento de las actividades relacionadas con el Plan de descongestión adelantado por la Delegatura durante el año 2024, la falta de personal que empezó a darse a finales de esa vigencia y, como lo manifiesta el proceso, *"las fallas tecnológicas generan retraso e imposibilidad de atención de los procesos dentro de los términos requeridos"*, por lo tanto, se comprobó con corte a 23 de mayo de 2025 que once mil seiscientos treinta (11.630) demandas fueron calificadas entre los treinta y un (31) y los doscientos cuarenta y ocho (248) días, por fuera del término legal, aumentando el número de demandas con un término menor para fallar.

Asimismo, durante la presente auditoría, se analizaron los datos del cuadro de control de "demandas activas", esto es demandas admitidas por vigencia, evidenciando lo siguiente:

Año	Procesos activos	Demandas admitidas fuera del término (>30 días)	Porcentaje incumplimiento
2023	1.316	1.283	97,5%
2024	15.954	3.023	18,95%
2025 ¹	11.667	1.770	15,17%

Tabla 6. Resumen OCI datos demandas activas admitidas.

De lo anterior, se evidencia que, aunque hubo una disminución del porcentaje de incumplimiento, persiste la calificación de demandas por fuera del término legal (30 días) establecido por la ley, identificando que las causas que dieron origen al hallazgo de la auditoría de 2023 persisten actualmente.

Causa

Las evidencias encontradas ponen de presente, además de la sobrecarga laboral, la existencia de controles que no evitaron la materialización del riesgo de incumplimiento del término legal de admisión de la demanda, en los casos identificados, aspectos que deben ser revisados y valorados de manera definitiva, para lograr que se reduzca al máximo los casos en que se sobre pase el término, por causa no imputable a la Delegatura.

Efecto

El principal riesgo al que se ve expuesta la entidad por la demora injustificada en la calificación de las demandas es de tipo legal, por la reducción inmediata del término para fallar la instancia

¹ Datos con corte al 31 de octubre de 2025

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

en esos procesos, lo que aumenta el riesgo de vencimiento de estos para los funcionarios encargados de proferir las sentencias respectivas y el consecuente riesgo de una posible pérdida de competencia para la entidad.

Respuesta del proceso auditado

"En atención a la observación reiterativa relacionada con el incumplimiento del término legal para la calificación de demandas, se acepta el hallazgo formulado por la Oficina de Control Interno, dado que las causas identificadas en la vigencia 2023 persisten en el periodo evaluado. Se reconoce que las limitaciones estructurales asociadas a la insuficiencia de personal y a las fallas tecnológicas continúan afectando la oportunidad en la gestión, pese a los esfuerzos adelantados en el marco del plan de descongestión de 2024. (...)"

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado acepta el hallazgo "Incumplimiento de términos en calificación de demandas" en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

b. TÉRMINO PARA DECIDIR MEDIDAS CAUTELARES COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIONES A DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Criterio

El Artículo 31 de la Ley 256 de 1996, dispone:

"(...) Comprobada la realización de un acto de competencia desleal, o la inminencia de la misma, el Juez, a instancia de persona legitimada y bajo responsabilidad de la misma, podrá ordenar la cesación provisional del mismo y decretar las demás medidas cautelares que resulten pertinentes.

Las medidas previstas en el inciso anterior serán de tramitación preferente. En caso de peligro grave e inminente podrán adoptarse sin oír a la parte contraria y podrán ser dictadas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la presentación de la solicitud.

Si las medidas se solicitan antes de ser interpuesta la demanda, también será competente para adoptarlas el Juez del lugar donde el acto de competencia desleal produzca o pueda producir sus efectos.

No obstante, una vez presentada la demanda principal, el Juez que conozca de ella será el único competente en todo lo relativo a las medidas adoptadas.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Las medidas cautelares, en lo previsto por este artículo, se regirán de conformidad con lo establecido en el artículo 568 del Código de Comercio y en los artículos 678 a 691 del Código de Procedimiento Civil.”

El artículo 588 del Código General del Proceso, norma vigente en cuanto a pronunciamiento y publicación de medidas cautelares, puntualmente sobre el término para resolver las medidas cautelares dispone:

“(...) Cuando la solicitud de medidas cautelares se haga por fuera de audiencia el juez resolverá, a más tardar, el día siguiente del reparto o a la presentación de la solicitud. (...)"

El numeral 7.1.1. “Presentar medida cautelar” del procedimiento AJ01-P02, Versión 5, “PROCEDIMIENTO Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL” establece:

“Para efectos de dar más agilidad a la resolución de las solicitudes de medidas cautelares que se presentan sin demanda, o durante el trámite de esta, con el fin de dar cumplimiento al inciso primero del artículo 588 del Código General del Proceso, este tipo de requerimientos cautelares se reparten a los funcionarios del grupo en forma equitativa, a quienes les corresponderá resolverlas conforme a las disposiciones legales vigentes. La prioridad de los funcionarios es resolver las medidas cautelares que se interponen sin demanda en un término máximo de quince (15) días”.

Condición

En el seguimiento a la efectividad del plan de mejoramiento de la auditoría vigencia 2023, con corte al 22 de abril de 2025, se verificó en los documentos aportados por la dependencia, correos electrónicos dirigidos a los abogados en los que se evidencian solicitudes de medida cautelar pendientes por atención y/o al Despacho, cuarenta (40) solicitudes de medidas cautelar vencidas que, de acuerdo con lo manifestado por el proceso *“la falta de personal genera un retraso en el cumplimiento de los términos legales”*, hace que los lineamientos expedidos no se cumplan y las acciones diseñadas no se apliquen.

De otra parte, con corte al 15 de noviembre de 2025, se analizaron las 53 demandas cautelares radicadas durante la vigencia 2025 para determinar el tiempo transcurrido hasta la fecha de su admisión, identificando que cuarenta (40) casos, que equivalen a 75.5% del total de radicaciones, superaron el umbral de los 15 días para la etapa de calificación. De los casos analizados, se concluye también que el tiempo promedio de resolución de solicitudes de medida cautelar es de 44 días, una cifra cercana a tres veces el término establecido en el procedimiento AJ01-P02 para esta actividad. Adicionalmente, a la fecha de corte, 5 radicados aún no cuentan con fecha de admisión, habiendo superado el plazo de 15 días e incrementando el volumen de trámites reprimidos.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Causa

La gestión anterior advierte, de entrada, la ausencia de controles en los términos de atención de solicitudes de medidas cautelares en materia de Competencia Desleal e Infracción de Derechos de Propiedad Industrial y la inaplicación de los términos legales y de procedimiento que, en todo caso, operan como límite y control de la gestión, afectando el objetivo del proceso y la imagen reputacional de la entidad.

Efecto

Materialización de los riesgos de incumplimiento de términos legales, afectación reputacional de la entidad y afectación en el tiempo del artículo 121 del Código General del Proceso para decidir de fondo las demandas.

Respuesta del proceso auditado

“La Delegatura acepta el hallazgo señalado y reitera su compromiso con el fortalecimiento de los mecanismos de gestión, mediante la implementación de controles diferenciales, periódicos y orientados a mejorar la oportunidad en la atención de las solicitudes de medidas cautelares. (...)”

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado acepta el hallazgo “Términos para decidir medidas cautelares Competencia Desleal e infracciones a derechos de Propiedad Industrial” en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

c. TÉRMINOS PARA DECIDIR EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Criterio

El artículo 121 del Código General del Proceso dispone:

“(...) Salvo interrupción o suspensión del proceso por causa legal, no podrá transcurrir un lapso superior a un (1) año para dictar sentencia de primera o única instancia, contado a partir de la notificación del auto adhesivo de la demanda o mandamiento ejecutivo a la parte demandada o ejecutada. Del mismo modo, el plazo para resolver la segunda instancia no podrá ser superior a seis (6) meses, contados a partir de la recepción del expediente en la secretaría del juzgado o tribunal. Vencido el respectivo término previsto en el inciso anterior sin haberse dictado la providencia correspondiente, el funcionario perderá automáticamente competencia para conocer del proceso, por lo cual, al día siguiente, deberá informarlo a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y remitir el expediente al juez o magistrado que le sigue en turno, quien asumirá competencia y proferirá la providencia dentro del término máximo de seis (6) meses (...)”

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

"(...) Excepcionalmente el juez o magistrado podrá prorrogar por una sola vez el término para resolver la instancia respectiva, hasta por seis (6) meses más, con explicación de la necesidad de hacerlo, mediante auto que no admite recurso. (...)"

PARÁGRAFO. Lo previsto en este artículo también se aplicará a las autoridades administrativas cuando ejerzan funciones jurisdiccionales. Cuando la autoridad administrativa pierda competencia, deberá remitirlo inmediatamente a la autoridad judicial desplazada." (Subrayados fuera de texto)

Posteriormente, la Corte Constitucional en Sentencia T-341 de 2018, señaló los siguientes supuestos bajo los cuales la actuación extemporánea del juez daría lugar a la pérdida de competencia, según lo establecido en el art. 121 del CGP:

"(i) Que la pérdida de competencia se alegue por cualquiera de las partes antes de que se profiera sentencia de primera o de segunda instancia; (ii) que el incumplimiento del plazo fijado no se encuentre justificado por causa legal de interrupción o suspensión del proceso; (iii) que no se haya prorrogado la competencia por parte de la autoridad judicial a cargo del trámite para resolver la instancia respectiva, de la manera prevista en el inciso quinto del artículo 121 del CGP; (iv) que la conducta de las partes no evidencie un uso desmedido, abusivo o dilatorio de los medios de defensa judicial durante el trámite de la instancia correspondiente, que hayan incidido en el término de duración del proceso; (v) que la sentencia de primera o de segunda instancia, según corresponda, no se haya proferido en un plazo razonable".

Finalmente, mediante Sentencia C-443 de 2019, la Corte Constitucional declaró la inexequibilidad de la expresión “de pleno derecho”, contenida en el inciso sexto, así como la exequibilidad condicionada de los incisos segundo, sexto y octavo del artículo 121 del CGP, resolviendo lo siguiente:

Primero. Declarar la INEXEQUIBILIDAD de la expresión “de pleno derecho” contenida en el inciso sexto del artículo 121 del Código General del Proceso, y la EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA del resto de este inciso, en el entendido de que la nulidad allí prevista debe ser alegada antes de proferirse la sentencia, y de que es saneable en los términos de los artículos 132 y subsiguientes del Código General del Proceso.

Segundo. Declarar la EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA del inciso segundo del artículo 121 del Código General del Proceso, en el sentido de que la pérdida de competencia del funcionario judicial correspondiente sólo ocurre previa solicitud de parte, sin perjuicio de su deber de informar al Consejo Superior de la Judicatura al día siguiente del término para fallar, sobre la circunstancia de haber transcurrido dicho término sin que se haya proferido sentencia." (Subrayado fuera de texto)

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Condición

Según la información allegada por la Delegatura en respuesta a las solicitudes de información, se analizó el cuadro de procesos activos por vigencia denominado “JURISDICCIONAL PROCESOS ACTIVOS DAJ”, y se utilizó como fecha de corte el 31 de octubre de 2025², encontrando lo siguiente:

Procesos Activos 2021

Se encontró un (1) proceso activo sin sentencia de primera o única instancia, con 23 días (menos de un mes) para el vencimiento, es decir, para que se cumpla el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso, es decir, un (1) año contado a partir de la notificación del auto admsirorio de la demanda, prorrogable por 6 meses más.

Procesos Activos 2022

Se encontraron seis (6) procesos activos sin sentencia de primera o única instancia que ya superaron el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso, es decir, un (1) año contado a partir de la notificación del auto admsirorio de la demanda, prorrogable por 6 meses más.

De igual forma, se encontró un (1) proceso sin sentencia de primera o única instancia el cual está a 139 días (3 meses y medio aproximadamente) para que se cumpla el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso (un año prorrogable por 6 meses más).

Procesos Activos 2023

Se encontraron 1.309 procesos activos sin sentencia de primera o única instancia que ya superaron el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso, es decir, un (1) año contado a partir de la notificación del auto admsirorio de la demanda, prorrogable por 6 meses más.

De igual forma, se encontraron 7 procesos sin sentencia de primera o única instancia, de los cuales, seis (6) están a menos de 12 días y uno (1) cual está a 67 días para que se cumpla el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso (un año prorrogable por 6 meses más).

² En el cuadro “JURISDICCIONAL PROCESOS ACTIVOS DAJ”, se puso la fecha 31/10/2025 en la celda de “Fecha hoy” para que, según la formulación predeterminada del cuadro Excel, se calculara la fecha de vencimiento de los procesos activos para cada vigencia.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Procesos Activos 2024

Se encontraron 831 procesos activos sin sentencia de primera o única instancia que ya superaron el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso, es decir, un (1) año contado a partir de la notificación del auto admisorio de la demanda, prorrogable por 6 meses más.

De igual forma, se encontró:

Total de procesos sin sentencia de primera o única instancia (cant.)	Rango de tiempo para vencimiento del término del art. 121 CGP (días)
1.949	0 a 30
524	31 a 60
736	61 a 90
3.116	91 a 120

Tabla 7. Análisis OCI procesos sin sentencia

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que, entre las vigencias 2021 y 2024 y con corte al 31 de octubre de 2025, existe un total de 2.146 procesos que ya superaron el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso.

Adicionalmente, se presenta un total de 6.334 procesos que están entre 0 y 120 días para cumplir el mencionado término.

En este sentido, si bien es necesario que alguna de las partes lo solicite, con lo anterior se demuestra la presencia de un riesgo latente de pérdida de competencia en 8.480 procesos, evidenciando mora judicial y duración excesiva de los procesos.

Dentro de los procesos con riesgo latente de pérdida de competencia mencionados anteriormente, se evidencian casos de duración excesiva del proceso (o falta de gestión del mismo) y demoras en la calificación que afecta sustancialmente el tiempo para decidir el proceso. Ejemplos de lo anterior son los siguientes casos:

- Duración excesiva del proceso / falta de gestión:
 - o Proceso No. 23-267030: transcurrió 1 año y 8 meses y 24 días desde el auto de admisión para que citaran a audiencia (audiencia citada para el 05/11/2025)
 - o Proceso No. 23-270063: transcurrió 1 año, 11 meses y 23 días, adicionales al término del artículo 121 del CGP, hasta la fecha en que se profirió sentencia.
 - o Proceso No. 23-492924: transcurrió 1 año, 10 meses y 29 días hasta la audiencia que trata los artículos 372 y 373 del CGP.
- Demoras en la calificación (admisión) de la demanda:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Proceso Nro. 23-271872, la demanda tardó siete (7) meses y dos (2) días en ser admitida, desde el 13/06/2023 en que fue radicada hasta el 15/01/2024 fecha en la cual fue admitida.
- Proceso Nro. 23-267025, la admisión tardó siete (7) meses y dieciséis (16) días en ser admitida, desde el 8/06/2023 en que fue radicada hasta el 24/01/2024 fecha en la cual fue admitida.

Causa

Las demoras se originan posiblemente por limitación de personal, deficiencias en los sistemas tecnológicos utilizados, lo que puede afectar la capacidad para procesar y calificar las demandas oportunamente. Estas condiciones, sumadas a posibles deficiencias en los mecanismos de seguimiento y control interno, dificultan el cumplimiento efectivo de los plazos legales.

Efecto

La reiteración de estos incumplimientos en términos de Ley impacta negativamente la eficiencia del proceso de trámites jurisdiccionales, expone a la entidad a riesgos legales y vulnera los derechos procesales de los demandantes. Además, genera una afectación a la reputación de la Entidad para administrar los procesos jurisdiccionales con eficacia, y puede acarrear posibles investigaciones disciplinarias por vencimiento de términos y/o pérdida de competencia.

Respuesta proceso auditado

“En atención al hallazgo relacionado con los términos para decidir en materia de Defensa del Consumidor, esta Delegatura acepta el hallazgo formulado, en tanto los resultados evidencian una situación reiterativa frente a la vigencia 2023 y reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión, seguimiento y control para garantizar el cumplimiento de los plazos previstos en el artículo 121 del Código General del Proceso. (...)”

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado acepta el hallazgo “Términos para decidir en defensa del consumidor” en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

d. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La Ley 1755 de 2015 por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y que sustituyó el título II del CPACA, en esta ley, se estableció lo siguiente:

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

“(...) ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de peticionante ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación. (...)”

(...) ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (...)”

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)”

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

La Honorable Corte Constitucional, estableció los elementos que conforman el núcleo esencial del derecho de petición, señalando al respecto: *“En todo caso, conforme lo señaló la Sala Plena de esta Corporación en la Sentencia C-007 de 2017, la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:*

Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

Resolver de fondo la solicitud. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada. (...)"

El Procedimiento SIGI CS01-P02 Atención de PQRSF de la Entidad, versión 1 del 23 de octubre de 2024 indica que:

“(...) El funcionario o contratista que se le asignen las peticiones deberá hacer seguimiento en el Sistema de Trámites y realizar la gestión y cierre efectivo en los alcances definidos en la Ley y atendiendo los lineamientos del presente procedimiento, con el fin de garantizar de forma efectiva y sustancial los derechos fundamentales de la ciudadanía. La inatención o respuesta extemporánea de las peticiones por parte de los servidores públicos puede acarrear la imposición de sanciones disciplinarias en el marco del artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1952 de 2019, marco normativo que establece como sanciones disciplinarias la destitución, la suspensión en el ejercicio del cargo y la inhabilidad especial o general. (...)"

Condición

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de septiembre de 2025, de acuerdo con la consulta realizada en el Sistema de Trámites, se recibieron un total de 5.372 PQRSF. De estas, 144 PQRSF se atendieron fuera del término legal establecido, representando un incumplimiento normativo.

Entre las PQRSF relacionadas se identificaron peticiones de órganos legislativos, solicitudes de información relacionadas con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), así como otras peticiones, quejas y reclamos de grupos de

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

valor e interés, lo que evidenció un impacto directo sobre el ejercicio efectivo del derecho a la información, la transparencia en la gestión pública y el respeto de los derechos ciudadanos.

El detalle de PQRSF vencidas por tipo de trámite es el siguiente:

Trámite PQRSF	No vencidas
309 Órganos Legislativos	5
317 Petición	86
324 Petición Interna	28
360 Estadísticas SIC	3
362 Solicitud de copias	5
365 Quejas, Reclamos, Sugerencias	6
397 Solicitud de Información	11
Total	144

Tabla 8. Análisis OCI PQRSF vencidas.

Según la Ley 1755 de 2015 y la normatividad vigente nacional, el plazo máximo para atender o resolver las PQRSF es generalmente de quince (15) días hábiles desde su recepción, con plazos especiales para ciertos tipos de solicitudes, particularmente cinco (5) días hábiles para peticiones de órganos legislativos (trámite 309) y diez (10) días hábiles para solicitudes de información (trámite 397), entre otros.

El incumplimiento de estos plazos afecta la calidad del servicio, genera desconfianza ciudadana y vulnera derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de Colombia, en especial el derecho al debido proceso, a la información y a la participación ciudadana.

Aunque el porcentaje de PQRSF atendidas fuera del término legal representa un 2.69%, dicha situación no es admisible en ninguna proporción debido a su impacto negativo en los derechos de los ciudadanos, en la reputación institucional y en la posibilidad de generar sanciones disciplinarias e inclusive acciones judiciales como tutelas por vulneración de derechos.

Durante la auditoría al proceso de Trámites Jurisdiccionales, se evidenció la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) por fuera del término legalmente establecido, lo cual llevó a la materialización del riesgo denominado “*Incumplimiento Legal por atención extemporánea de PQRSF en el proceso de Servicio a la Ciudadanía – vigencia 2025*”.

La evidencia que se obtuvo muestra que durante el primer semestre de 2025 el riesgo se materializó dentro del proceso de Servicio a la Ciudadanía, al identificarse que varias dependencias de la Entidad emitieron respuestas por fuera de los términos de ley correspondientes al tipo de solicitud.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

De otra parte, el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Versión 6 de 2024, se identificó que esta situación afecta directamente las siguientes dimensiones y políticas de gestión:

Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación: las entidades deben gestionar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, adoptando acciones preventivas que permitan *“anticipar, identificar y controlar los eventos que generen incumplimientos normativos o afectaciones a la confianza ciudadana”*.

Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados: la Política de Servicio al Ciudadano establece que las entidades deben garantizar la oportunidad, calidad y efectividad en la respuesta a las peticiones, como parte del deber de atención digna y transparente. El incumplimiento de los términos de ley afecta directamente la satisfacción ciudadana y la percepción de legitimidad institucional.

Dimensión 7: Evaluación de Resultados / Control Interno: conforme al MIPG y al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), las entidades deben garantizar la existencia de controles preventivos, correctivos y de seguimiento, orientados a mitigar los riesgos operativos y de cumplimiento legal. La atención extemporánea de PQRSF evidencia una deficiencia en los controles del proceso y la necesidad de fortalecer los mecanismos de alerta, trazabilidad y seguimiento.

Enfoque de gestión por procesos del MIPG: el MIPG dispone que cada proceso institucional debe identificar, valorar y tratar los riesgos específicos asociados a sus actividades, estableciendo controles internos, responsables, indicadores de riesgo y mecanismos de mejora continua. En este caso, el proceso de Trámites Jurisdiccionales, en coordinación con Servicio a la Ciudadanía, debe articular acciones de mejora conjuntas en el Plan de Tratamiento del Riesgo, asegurando que los controles sean efectivos y sostenibles.

Causas

- Falta de seguimiento y control efectivo sobre los tiempos de respuesta de las PQRSF.
- Complejidad en la gestión interna que genera demoras en la radicación, derivación y respuesta de solicitudes, incluso cuando son competencia de otras áreas.
- Deficiencias en la asignación de recursos humanos y tecnológicos para la atención oportuna de las PQRSF.
- En solicitudes complejas, falta de coordinación entre los grupos de trabajo que retrasan la respuesta.

Efecto

- Vulneración del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública, lo que afecta la confianza y satisfacción del ciudadano con la entidad.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Deterioro de la imagen institucional y percepción negativa de los grupos de valor e interés respecto a la eficiencia y transparencia del proceso jurisdiccional.
- Riesgos de sanciones disciplinarias internas y externas para funcionarios o grupos responsables por incumplimientos reiterados.
- Potencial incremento de acciones legales, incluidas tutelas, para proteger derechos vulnerados derivados de demoras injustificadas.

Recomendaciones Generales (literales a, b, c y d)

La OCI recomienda:

Para el literal a), b), c): Se recomienda que el proceso de Trámites Jurisdiccionales, en conjunto con los procesos y/o dependencias que aplique, adelante las siguientes acciones:

- Revisar y optimizar los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los plazos en la calificación de demandas, orientándolos a porcentajes relativos que reflejen el desempeño real del proceso respecto al total de demandas activas.
- Realizar un diagnóstico técnico integral de la herramienta tecnológica utilizada actualmente para evaluar su estado, funcionalidad y viabilidad, proponiendo alternativas o ajustes que aumenten su eficacia y reduzcan los retrasos en la calificación.
- Establecer controles diferenciales y periódicos para las solicitudes de medidas cautelares que permitan minimizar el riesgo de resolverlas fuera del término legal y de procedimiento establecido para tal fin.

Para el literal d): Se recomienda que el proceso de Trámites Jurisdiccionales, en conjunto con el proceso de Servicio a la Ciudadanía, adelante las siguientes acciones:

- Participar en la formulación del Plan de Mejoramiento en cuanto a la materialización del riesgo de “Incumplimiento Legal por atención extemporánea de PQRSF”.
- Fortalecer el Plan de Tratamiento de Riesgos, incorporando controles preventivos y tecnológicos que alerten sobre la proximidad del vencimiento de términos.
- Establecer indicadores de riesgo y mecanismos de monitoreo periódico para medir la oportunidad en la atención de PQRSF.
- Reforzar la capacitación del personal responsable en materia de gestión del riesgo, servicio al ciudadano y cumplimiento de términos legales.
- Reportar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los avances y resultados de las medidas adoptadas, conforme a lo dispuesto en el MIPG – Dimensión de Control Interno.

Respuesta proceso auditado

“Esta Delegatura acepta el hallazgo identificado, según el cual durante la auditoría al proceso se evidenció la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

por fuera del término legalmente establecido, lo que derivó en la materialización del riesgo denominado “Incumplimiento Legal por atención extemporánea de PQRSF en el proceso de Servicio a la Ciudadanía – vigencia 2025”. (...)"

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado acepta el hallazgo “Términos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones” en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

5.2.2.3. (R6) HALLAZGO No 3. REITERATIVO/ OBSERVACIÓN RIESGOS EVALUADOS EN AUDITORÍA

Criterio

La Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 de noviembre 2022 del DAFP, en concordancia con la reciente actualización versión 7 de 2025 Guía para la gestión integral de riesgos en entidades públicas indica que:

“(...) 3.5. MONITOREO Y REVISIÓN: El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) desarrolla en la dimensión 7 el Modelo Estándar de Control interno (MECI) y las líneas de defensa como eje articulador para identificar la responsabilidad de la gestión del riesgo y control. que está distribuida en diversos servidores de la entidad. (...) Primera línea de defensa: esta línea de defensa les corresponde a los servidores en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad. (...) Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos. (...)”.

La Metodología para la administración de riesgos de la entidad versión 10 del 2025 establece que:

“(...) 5.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL RIESGO La administración del riesgo requiere de un análisis inicial desde un punto de vista estratégico, por ello, se hace necesario estudiar el contexto del riesgo que es fundamental para identificar las fuentes que pueden dar origen al mismo. El contexto estratégico es analizado mediante la ejecución de la etapa 1 del Procedimiento para la Formulación Planeación Estratégica Institucional - DE01-P01, del cual se genera un documento para consulta y constituye el punto de partida para la planeación estratégica de la Entidad y la administración de riesgos. Así mismo, el contexto estratégico del riesgo contempla el análisis de la misión, visión, objetivos estratégicos, los planes (Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción, entre otros), los proyectos de inversión, los requisitos legales, quejas, denuncias o sugerencias realizadas por la ciudadanía, los indicadores, los mapas de riesgos anteriores, los resultados de las auditorías internas y

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

externas del SIGI, las evaluaciones independientes realizadas por la OCI, los informes de seguimiento, los hallazgos de la auditoría gubernamental de la CGR, los procesos disciplinarios abiertos y los procesos del SIGI, todo lo anterior, define los límites sobre los cuales la Entidad va a centrar sus esfuerzos para la administración del riesgo. (...)"

(...) 7.5 ETAPA 5: FORMULAR PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO: Esta etapa es desarrollada por el equipo de trabajo del proceso (líder y responsable de las actividades), acompañado por el equipo de administración de riesgos de la OAP y consiste en formular el plan de tratamiento del riesgo residual, el cual comprende: formular actividades, responsable, fecha de inicio y terminación. (...) 7.5.1 Formular actividades Son aquellas acciones que adelantará el líder del proceso para el fortalecimiento o mejora de los controles existentes, la eliminación de las posibles causas generadoras del riesgo e identificar nuevos mecanismos de prevención, detección o corrección. Así mismo, pueden estar orientadas a reducir o evitar las causas que podrían generar el riesgo o mitigar las consecuencias de una posible materialización. (...) 7.5.3. Establecer mecanismo de detección de materialización: Como medida para detectar la posible materialización de los riesgos o como indicador del funcionamiento de los controles, se establece un mecanismo que permite obtener esta información. (...) entre los mecanismos mencionados por la Metodología se destacan los siguientes: "(...) Herramienta de seguimiento: hace referencia a aplicativos, cronogramas, planes de trabajo, informes, herramientas de monitoreo, entre otros, con los cuales es posible detectar la ocurrencia de riesgos. Indicador: medida cuantitativa que permite verificar el cumplimiento o avance de un objetivo, su seguimiento o medición periódica permite identificar la existencia de un riesgo y (...) Auditorías: Hace referencia al resultado de las auditorias (interna o externas) en donde se genera informes de auditoría en los cuales se pueden evidenciar la materialización de riesgos. (...)"

"(...) 7.8 ETAPA 8: REALIZAR DIVULGACIÓN, COMUNICACIÓN, CONSULTA Y CONTROL DE LOS MAPAS DE RIESGOS 7.8.1 Consultar mapa de riesgos. En la Superintendencia de Industria y Comercio cualquier usuario interno o externo puede consultar los Mapas de Riesgo por Proceso, tanto de gestión como de corrupción. Al ser de conocimiento público los usuarios pueden realizar sus observaciones en cualquier momento, al correo oplaneacion@sic.gov.co. (...) página web/ Transparencia y Acceso a la Información Pública/ Información de la Entidad / Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas / https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/mapa_de_procesos.php (...)"

Asimismo, conforme a la Ley 1712 de 2014 y sus disposiciones reglamentarias, las entidades públicas deben garantizar el acceso público, libre y proactivo a la información institucional, incluyendo los mapas de riesgos y demás instrumentos relacionados con la gestión institucional. Esta práctica fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el control social, pilares esenciales para el buen gobierno y la lucha contra la corrupción.

A continuación, se describen los hallazgos relacionados con debilidades identificadas en la gestión de riesgos:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

a. DEFICIENCIA EN LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Riesgos propios del proceso

Se identificó que el proceso auditado ha reconocido la existencia de riesgos con alta probabilidad e impacto, sin embargo, dichos riesgos no se encuentran consignados en el mapa de riesgos institucional. A continuación, se relacionan las situaciones evidenciadas a ser consideradas por el proceso:

- **Posibilidad de afectación económica, reputacional y operativa por fallas, debilidades e inoperabilidad de la plataforma SAJUR y SITIOPARTES**

La plataforma tecnológica integrada por los sistemas SAJUR y SITIOPARTES, implementados desde 2020, presenta persistentes debilidades operativas, generando vulnerabilidades en la gestión, registro y seguimiento de los procesos jurisdiccionales. Estas deficiencias derivan de fallas técnicas no corregidas, falta de actualizaciones y debilidades en la administración del sistema, incrementando la probabilidad de consolidar información errada, ausencia de estadísticas confiables para la toma de decisiones, reprocesos y sobrecarga operacional, con posible afectación económica y reputacional para la entidad y el incumplimiento de los objetivos estratégicos.

- **Posibilidad de afectación reputacional por la indebida o falta notificación de las actuaciones jurisdiccionales que vulneren el debido proceso de las partes.**

Se identificó la ejecución de controles documentados pero el riesgo no está reflejado en el mapa institucional. La materialización de este riesgo puede ocasionar afectación reputacional y económica debido a error en la notificación haciendo que el demandante pierda la confianza en el sistema y en la entidad o incluso se vea afectado en la protección de sus derechos.

- **Posibilidad de afectación reputacional debido a mora judicial por incumplimiento de términos para resolver medidas cautelares de demandas relacionadas con Competencia Desleal y Propiedad Industrial.**

Teniendo en cuenta que en el procedimiento AJ01-P02, etapa 1, numeral 7.1.1, se indica que: “(...) Para efectos de dar más agilidad a la resolución de las solicitudes de medidas cautelares que se presentan sin demanda, o durante el trámite de esta, con el fin de dar cumplimiento al inciso primero del artículo 588 del Código General del Proceso, este tipo de requerimientos cautelares se reparten a los funcionarios del grupo en forma equitativa, a quienes les corresponderá resolverlas conforme a las disposiciones legales vigentes. La prioridad de los funcionarios es resolver las medidas cautelares que se interponen sin demanda en un término máximo de quince (15) días. (...)”, se identificó que con fecha 9 de octubre de 2025 se encontraban pendientes 31 solicitudes de medida cautelar con más de 15 días de retraso.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En cuanto a los controles no identificados se evidenció que:

En el riesgo de Inexactitud en la elaboración de las providencias emitidas en el marco de los procesos de asuntos jurisdiccionales, debido a errores por omisión, cambio o alteración de palabras, se comprobó que las actividades del procedimiento relacionadas con el Grupo de trabajo de Secretaría, específicamente en lo relacionado con errores en las providencias que se realizan en calificación, defensa de consumidor y verificación de cumplimiento, permiten controlar que se materialice el riesgo, en lo particular a la numeración de los autos en donde se identifican errores que generan reprocesos y devoluciones de expedientes, existen evidencias de la ejecución del control pero este no está diseñado ni documentado.

Causa

- Insuficiente actualización y revisión integral del mapa de riesgos institucional para incluir riesgos emergentes y cambios estratégicos relevantes.
- Persistencia de deficiencias operativas y técnicas en las plataformas tecnológicas SAJUR y SITIOPARTES, sin un plan efectivo de mejora implementado.
- Falta de integración de información y evidencias del estado de los riesgos en el mapa, particularmente respecto a riesgos operativos y de seguridad de la información.
- Procesos internos con controles documentados, pero sin adecuada articulación con los instrumentos oficiales de gestión del riesgo.

Efecto

- Limitación en la capacidad de anticipación y respuesta efectiva frente a riesgos relevantes que pueden impactar la eficiencia y cumplimiento del proceso jurisdiccional.
- Incremento del riesgo de materialización de eventos adversos, con posibles consecuencias económicas, legales y reputacionales para la entidad.
- Pérdida de confianza en los mecanismos de gestión del riesgo y afectación de la transparencia institucional.
- Obstáculos para la toma de decisiones informadas y generación de planes de tratamiento del riesgo robustos y alineados con la realidad operativa.

Recomendaciones

- Actualizar y revisar el mapa de riesgos institucional, incorporando los riesgos emergentes y cambios derivados de la evolución del entorno operativo y tecnológico.
- Integrar en el mapa institucional todos los riesgos relevantes identificados en los procesos internos, incluyendo aquellos con controles existentes, pero no reflejados formalmente.
- Fortalecer la gestión documental y comunicación interinstitucional para garantizar que los riesgos sean debidamente notificados, evaluados y reflejados en los instrumentos oficiales.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Capacitar a los responsables en gestión integral del riesgo para fomentar un enfoque preventivo y estratégico conforme a la Guía del DAFP.

Respuesta proceso auditado

Riesgos emergentes

“(...) el proceso no acepta el hallazgo formulado, en tanto el análisis realizado por la Oficina de Control Interno no refleja de manera completa la gestión adelantada durante la vigencia por parte de la Delegatura en materia de identificación, reporte y tratamiento de riesgos emergentes.

En particular, debe precisarse que sí se efectuaron reportes oportunos de situaciones relevantes que impactaban la operación del proceso, los cuales fueron comunicados formalmente a la Oficina Asesora de Planeación –OAP– en el marco del procedimiento SC01-P05 Gestión del Cambio. Entre ellos se encuentra el correo remitido en febrero de 2025 (...)

Adicionalmente, se resalta que la OCI no solicitó al proceso estos reportes durante el desarrollo del ejercicio auditor, lo cual hubiese permitido evidenciar la trazabilidad completa de la gestión y verificar que los eventos descritos sí fueron puestos en conocimiento de la instancia responsable del modelo de riesgos institucional.

(...) se relacionan correo remitido el 25 de febrero y memorando de fecha 1 de diciembre de 2025 a la Oficina Asesora de Planeación – OAP-, donde se identificaron los cambios del proceso que impactaban significativamente el desarrollo del mismo.

Conforme a lo anterior, esta Delegatura no acepta el hallazgo, toda vez que las actividades señaladas no correspondían a las responsabilidades asignadas ni a los procesos a cargo del despacho. En consecuencia, se solicita que el hallazgo sea reevaluado con fundamento en la aclaración presentada.

Ahora bien, frente a el hallazgo formulado, respetuosamente solicitamos el cierre de la misma, toda vez que, al revisar el Plan de Acción de la Secretaría General —en particular el producto No. 100.1 “Unificación y optimización de radicación en la Sede Electrónica de la SIC”— se evidencia que esta Delegatura no fue designada como responsable de la ejecución de las actividades allí previstas, por lo cual no se tenía conocimiento del producto o avance de este plan de acción (...).

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Análisis de la Oficina de Control Interno

Riesgos emergentes

De acuerdo con la respuesta del proceso auditado, es pertinente precisar que, durante el desarrollo de la auditoría, no se solicitó información adicional al proceso porque el insumo principal para el análisis fue el informe GESCA II – 2025 de la Oficina Asesora de Planeación – OAP, publicado en la Intrasic el 18 de septiembre de 2025, en el cual no se encontró referencia al Proceso de Trámites Jurisdiccionales.

No obstante, una vez revisada la respuesta y los documentos adjuntos, **la OCI consideró procedente reclasificar el hallazgo como oportunidad de mejora**. Lo anterior, teniendo en cuenta que el proceso aportó el correo electrónico del 25 de febrero de 2025, en el que se evidencia la activación del procedimiento SC01-P05 Gestión del Cambio, mediante la identificación y reporte de cambios externos e internos que afectan su operación.

Sin embargo, la OCI observa que en dicha gestión no se documentó de manera suficiente la identificación y activación de controles específicos ni de actividades concretas orientadas a mitigar el impacto de los eventos reportados. Esta situación se estima como una oportunidad de mejora para fortalecer la aplicación integral del procedimiento SC01-P05 Gestión del Cambio, conforme a lo establecido en el SIGI.

De otra parte, se verificó que, mediante memorando del 1 de diciembre de 2025, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales comunicó a la OAP nuevas situaciones relacionadas con la gestión del cambio, entre ellas el desmonte del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, identificándolo como un evento que podría afectar la gestión del proceso. La OCI consideró este hecho como un beneficio de la auditoría, en tanto dicho memorando fue emitido con posterioridad a la socialización del informe preliminar, lo que evidenció una reacción del proceso frente a los temas analizados.

Es importante reiterar que el análisis efectuado por la OCI en relación con el desmonte del correo electrónico (contactenos@sic.gov.co), no se centró en establecer si el proceso era o no responsable directo del producto No. 100.1 del Plan de Acción de la Secretaría General. El foco del hallazgo estuvo en la necesidad de que el proceso, en su calidad de usuario interno de este medio de comunicación de la ciudadanía, integrara de manera oportuna estos cambios – comunicados en escenarios de planeación estratégica institucional– en su análisis de riesgos y en la gestión del cambio, con el fin de anticipar y mitigar posibles afectaciones a la prestación del servicio de trámites jurisdiccionales.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Respuesta proceso auditado

Riesgos propios del proceso

En cuanto a las deficiencias en la identificación de riesgos propios del proceso, se aclara que el proceso auditado incluye en su respuesta, información en un numeral que no corresponde, sin embargo, a continuación, se describe el texto formal remitido por la Delegatura:

“(...) Posibilidad de afectación económica, reputacional y operativa por fallas, debilidades e inoperabilidad de la plataforma SAJUR y SITIO PARA LAS PARTES: En atención al hallazgo reiterativo presentado, esta Delegatura acepta la misma y reconoce la necesidad de fortalecer la identificación, registro y reporte de los riesgos asociados a la inexactitud en la elaboración de las providencias, particularmente aquellos derivados de fallas operativas y limitaciones técnicas de las plataformas SAJUR y Sitio para las Partes. (...)”

(...) Posibilidad de afectación reputacional por la indebida o falta notificación de las actuaciones jurisdiccionales que vulneren el debido proceso de las partes. En atención al hallazgo presentado, esta Delegatura se permite manifestar lo siguiente: Tras la verificación del contenido del riesgo identificado como “Posibilidad de afectación reputacional por la indebida o falta notificación de las actuaciones jurisdiccionales que vulneren el debido proceso de las partes”, se advierte que uno de los aspectos asociados se relaciona con la eventual “pérdida de confianza del demandante por errores en la notificación”. No obstante, dicho factor no resulta atribuible a la Delegatura (...) De igual manera, no puede configurarse como categoría de riesgo propio del proceso la imposibilidad de notificación, en tanto el numeral 6º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece expresamente que, ante la imposibilidad de surtir la notificación, procede el archivo de la actuación, por lo que la situación descrita corresponde al cumplimiento del marco normativo y no a una desviación del proceso. (...). En atención a lo anterior, la categoría de riesgo señalada no resulta precisa ni atribuible a la Delegatura conforme a los parámetros institucionales y legales de identificación y valoración de riesgos. (...). En ese sentido, teniendo en cuenta que los hechos expuestos no corresponden a una falla del proceso ni a un riesgo atribuible a la Delegatura, solicitamos el cierre del hallazgo. (...)”

Posibilidad de afectación reputacional y económica por quejas y denuncias relacionadas con el uso indebido o no autorizado de datos personales. En atención a la observación elevada, esta Delegatura no acepta el hallazgo, en la medida en que el riesgo señalado es plenamente conocido y ha sido gestionado de forma activa por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Asimismo, es necesario precisar que dicho riesgo no es atribuible de manera directa y exclusiva a esta Delegatura, puesto que las reclamaciones por presunto uso indebido o no autorizado de datos personales por parte de firmas de abogados no se circunscriben únicamente a los trámites jurisdiccionales. Por el contrario, se extienden a diversos

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

procedimientos adelantados en otras dependencias de la Entidad. En ese sentido, la naturaleza del riesgo corresponde a un asunto transversal, asociado a la gestión integral del dato y no a una operación específica de la Delegatura, razón por la cual no resulta procedente su clasificación como un riesgo propio del proceso jurisdiccional. (...)

Posibilidad de afectación reputacional debido a mora judicial por incumplimiento de términos para resolver medidas cautelares de demandas relacionadas con Competencia Desleal y Propiedad Industrial. En relación con el hallazgo reiterativo concerniente al riesgo de afectación reputacional debido a la mora judicial por incumplimiento de términos en la resolución de medidas cautelares de Competencia Desleal y Propiedad Industrial, la Delegatura acepta la observación. (...)"

Análisis de la OCI

Riesgos propios del proceso

En relación con las deficiencias en la identificación de riesgos propios del proceso se relaciona lo siguiente:

Posibilidad de afectación económica, reputacional y operativa por fallas, debilidades e inoperabilidad de la plataforma SAJUR y SITIO PARA LAS PARTES. El proceso auditado manifestó aceptar el hallazgo, reconociendo la necesidad de fortalecer la identificación, registro y reporte de los riesgos asociados a esta situación.

Posibilidad de afectación reputacional por la indebida o falta notificación de las actuaciones jurisdiccionales que vulneren el debido proceso de las partes. La OCI aclaró que el hallazgo se centra en la indebida notificación, es decir, situaciones en las que el notificador (en este caso, el Grupo de Trabajo de Secretaría) realiza una notificación incorrecta, no conforme con las formalidades exigidas por la normativa, y no en la imposibilidad de notificar por causas ajenas al proceso. La indebida notificación puede vulnerar el derecho al debido proceso y generar afectaciones reputacionales y económicas, como la pérdida de confianza del demandante en la entidad y la posibilidad de que se vea afectado en la protección de sus derechos.

La Ley 1480 de 2011 incluye actos procesales como la notificación. Además, la jurisprudencia ha reiterado que la falta de notificación previa o su realización defectuosa vulnera derechos fundamentales, como el debido proceso y la defensa, y puede generar consecuencias administrativas y judiciales para la entidad.

Por lo tanto, la indebida notificación constituye un riesgo atribuible al proceso, ya que depende de la correcta ejecución de los procedimientos internos y la formación de los funcionarios

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

encargados. No se trata de una situación derivada de causas ajenas, sino de errores en la gestión del proceso, lo cual debe ser identificado y gestionado en el mapa de riesgos institucional.

En atención a lo anterior, la OCI mantiene el hallazgo y recomienda al proceso formular un plan de mejoramiento que incluya la identificación, documentación y activación de controles específicos para prevenir y mitigar la indebida notificación, conforme a la normativa y a las mejores prácticas de gestión de riesgos en procesos jurisdiccionales.

Posibilidad de afectación reputacional y económica por quejas y denuncias relacionadas con el uso indebido o no autorizado de datos personales. De acuerdo con la respuesta del proceso auditado, la OCI consideró procedente reclasificar el hallazgo como oportunidad de mejora. Se reconoció que el riesgo de uso indebido de datos personales tiene un carácter transversal y que su gestión involucra a varias dependencias de la entidad. No obstante, el proceso de trámites jurisdiccionales, por la naturaleza de su operación y la sensibilidad de la información que maneja, tiene la responsabilidad de identificar, documentar, activar y compartir controles específicos para mitigar los riesgos asociados al manejo de datos personales de los usuarios, conforme lo establece la Ley.

Aunque el proceso ha implementado acciones frente a las quejas presentadas por los usuarios, la falta de documentación formal de estas medidas y de la articulación con la Oficina Asesora de Planeación (OAP) —en su rol de Oficial de Datos Personales— limita la trazabilidad y la capacidad de monitoreo de la gestión de riesgos. Esta situación expone al proceso a posibles sanciones y afectaciones reputacionales, independientemente de que el riesgo sea compartido con otras dependencias.

Posibilidad de afectación reputacional debido a mora judicial por incumplimiento de términos para resolver medidas cautelares de demandas relacionadas con Competencia Desleal y Propiedad Industrial. El proceso auditado manifestó aceptar el hallazgo, reconociendo la necesidad de fortalecer la identificación, registro y reporte de los riesgos asociados a esta situación.

b. REPORTE INCOMPLETO DE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO DE INEXACTITUD EN LA ELABORACIÓN DE LAS PROVIDENCIAS EMITIDAS

Condición

La OCI identificó durante la revisión de la herramienta de seguimiento módulo SIGI riesgos que el riesgo de Inexactitud en la elaboración de las providencias que se profieren en el marco de los procesos de asuntos jurisdiccionales, debido a errores por omisión, cambio o alteración de palabras, se materializó de manera recurrente para las vigencias 2024 y 2025.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

En cuanto al análisis que se realizó para el 2025 se evidenció en la herramienta lo siguiente:

PERÍODO	¿SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?	CONCLUSIONES	ADJUNTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FECHA SEGUIMIENTO
Trimestre 1	NO	Una vez realizado el respectivo análisis para el trimestre objeto del monitoreo, se pudo identificar que, para consumo, se presentaron 156 autos que requerían algún tipo de corrección del total de autos Cuántas veces?: Tratamiento realizado:		MYRIAM JANETH PINEDA RUBIANO / PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2025-04-11
Trimestre 2	SI	análisis para el trimestre objeto del monitoreo, se pudo identificar que, para consumo, se presentaron 116 autos que requerían algún tipo de corrección de los 44 719 autos numerados, lo que equivale al 0,26%. Cuántas veces?: 116 Tratamiento realizado: Es importante precisar que aunque el		MYRIAM JANETH PINEDA RUBIANO / PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2025-07-21
Trimestre 3	SI	corrección de los 44 719 autos numerados, lo que equivale al 0,0003%, es decir, un porcentaje inferior al universo total de numeración, las evidencias de la presente actividad se encuentran en el documento adjunto. Cuántas veces?: 145 Tratamiento realizado: En el periodo objeto de monitoreo se	RIESGO 1 ACTIVIDAD 1 CONTROL Y SEGUIMIENTO PROCESOS EN VERIFICACIÓN.xlsx	MYRIAM JANETH PINEDA RUBIANO / PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2025-10-21

Ilustración 1. Módulo SIGI Riesgo Inexactitud en la elaboración de providencias

La OCI ingresó a la evidencia registrada durante el 2025 en la herramienta, evidenciando un documento en Excel en el monitoreo del tercer trimestre, que solo hace referencia al consolidado de procesos “formato control y seguimiento a procesos en verificación” este documento contiene datos relevantes de la etapa mencionada entre los cuales se destaca número de radicado de la demanda, fecha de presentación, fecha de inicio de la verificación, subtipo de sentencia y subtipo de verificación, sin identificar el error que lleva a materializar el riesgo en 116 veces para el segundo trimestre y 145 veces en el tercer trimestre, por lo que no fue posible para el equipo auditor cotejar lo descrito por el proceso una vez materializa el riesgo.

Asimismo, durante la prueba de recorrido realizada el 2 de octubre con el Grupo de trabajo de Defensa del Consumidor se identificó que el riesgo se ha materializado al momento de iniciar la etapa de análisis de la demanda admitida para citación a audiencia. Durante la prueba se mencionaron demandas que tuvieron que ser corregidas una vez el juez identifica que el auto admisorio tiene errores en la cuantía, reclasificando entre mínima, menor o mayor cuantía. Así mismo durante esta etapa también se identificaron demandas admitidas sin el cumplimiento pleno de los requisitos establecidos en el Código General del Proceso, por lo que es necesario corregir yerrores en los autos, en estos casos se hace devolución de expediente al grupo de calificaciones y puede evidenciarse la trazabilidad en el sistema de trámites. Para los casos en los que el juez identifica el error durante la audiencia, este hace la corrección y queda documentado en el acta, como saneamiento del proceso.

Lo anterior se evidenció durante la reunión mencionada, en tanto se proyectó un archivo con el nombre “corrección providencias”, en donde la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor lleva el control de las correcciones de este tipo que se han realizado, que para el trimestre de abril a junio de 2025 asciende a 75 correcciones. Frente a este punto, se resalta que estas 75 correcciones (materialización del riesgo) no fueron reportadas en la herramienta de riesgos del SIGI.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

De igual forma, la situación señalada se evidenció durante la prueba de recorrido con el Grupo de Trabajo de Verificación, pues manifestaron que, cuando el proceso llega para su gestión y realizan la verificación pertinente, han identificado errores en los autos donde liquidan costas del proceso, aspecto que necesita ser subsanado para poder avanzar con el trámite, razón por la cual, devuelven el proceso para el respectivo ajuste o corrección en el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.

De otra parte, en el monitoreo del Plan de Tratamiento del riesgo mencionado para la vigencia 2025, se identificó dos actividades las cuales se relacionan a continuación:

Actividad No. 1: Retroalimentar por medio de los comités de gestión de los errores recurrentes presentados en la elaboración de providencias. Los soportes de monitoreo del plan de tratamiento se muestran en la siguiente imagen:

Avance plan de tratamiento		
Porcentaje de avance	Descripción del avance	Adjunto
25%	Con la debida oportunidad por medio de los comités de gestión se realizaron las retroalimentaciones pertinentes sobre los casos presentados de los autos de corrección del trimestre anterior al	2025-04-11 11-55_17617_RIESGO 3 ACTIVIDAD 2 HABEAS DATA.xlsx
25%	Con la debida oportunidad por medio de los comités de gestión se realizaron las retroalimentaciones pertinentes sobre los casos presentados de los autos de corrección del trimestre anterior al	2025-07-21 10-30_18141_RIESGO 3 ACTIVIDAD 2 HABEAS DATA.xlsx
25%	Con la debida oportunidad por medio de los comités de gestión se realizaron las retroalimentaciones pertinentes sobre los casos presentados de los autos de corrección del trimestre anterior al	RIESGO 4 ACTIVIDAD 2 RETROALIMENTACIÓN ACTAS DE COMITE.docx

Ilustración 2. Módulo SIGI - Plan Tratamiento riesgo, avances Actividad 1.

Para el seguimiento en el primer y segundo trimestre se identificaron soportes que no se relacionan con la actividad mencionada y en cuanto a las evidencias del tercer trimestre se identificó un enlace que no concede permisos para su visualización como se muestra a continuación:

Necesita permiso para tener acceso a este elemento.

Quisiera tener acceso, por favor.
Quisiera tener acceso, por favor.
<input style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;" type="button" value="Solicitar acceso"/>

Ilustración 3. Enlace denegado soporte Plan Tratamiento.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

Actividad 2: Realizar el reporte trimestral de los autos de corrección proferidos. Los soportes de monitoreo del plan de tratamiento se muestran en la siguiente imagen:

Porcentaje de avance	Descripción del avance	Adjunto
25%	Se realizó la validación del reporte de autos de corrección en el periodo comprendido de los meses de enero, febrero y marzo con el fin de identificar los casos en los que se presentaron y tomar las medidas	2025-04-11 11-55_17617_RIESGO 3 ACTIVIDAD 2 HABEAS DATA.xlsx
25%	Se realizó la validación del reporte de autos de corrección en el periodo comprendido de los meses de abril, mayo y junio con el fin de identificar los casos en los que se presentaron y tomar las medidas correctivas	2025-07-21 10-30_18141_RIESGO 3 ACTIVIDAD 2 HABEAS DATA.xlsx
25%	Se realizó la validación del reporte de autos de corrección en el periodo comprendido de los meses de octubre, noviembre y diciembre con el fin de identificar los casos en los que se presentaron y tomar las	RIESGO 4 ACTIVIDAD 2 AUTOS DE CORRECCIÓN.zip

Ilustración 4. Módulo SIGI - Plan Tratamiento riesgo, avances Actividad No 2.

Para el seguimiento en el primer y segundo trimestre se identificaron soportes que no se relacionan con la actividad mencionada y en cuanto a las evidencias del tercer trimestre el formato presenta un error como se evidencia a continuación:



Ilustración 5. Enlace denegado soporte Plan Tratamiento.

De otra parte, durante la auditoría se constató que los mapas de riesgos institucionales están publicados, en cumplimiento con los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública vigentes en Colombia. Sin embargo, como se ha venido mencionando, los errores y deficiencias en su contenido afectan la precisión y actualización de la información presentada. Estas imprecisiones limitan la eficacia de los mapas como herramienta para el control social y la rendición de cuentas, dificultando que la ciudadanía pueda monitorear adecuadamente los riesgos institucionales y la participación ciudadana. Por tanto, aunque se cumple con la obligación de publicar los mapas de riesgos, su calidad requiere mejoras para garantizar su funcionalidad plena en los procesos de gobernanza, participación y transparencia.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Causa

- Debilidades en la actualización, precisión y calidad de los mapas de riesgos institucionales publicados, que afectan la información disponible para el control social y la rendición de cuentas.
- Limitaciones en los sistemas de información (herramienta tecnológica) que impiden una adecuada trazabilidad y verificación de las correcciones hechas a las providencias y otros procesos afectados por errores.
- Falta de rigor en los mecanismos de monitoreo y control interno para detectar y corregir oportunamente errores recurrentes, tanto en los procesos jurisdiccionales como en la información contenida en el mapa de riesgos.
- Debilidad en la capacitación y sensibilización del personal sobre la importancia de la gestión integral del riesgo y la correcta administración de la información pública conforme a la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.

Efecto

- Limitación para que la ciudadanía, órganos de control y demás partes interesadas ejerzan un control efectivo y participativo sobre los riesgos institucionales, debido a la información errónea, incompleta o desactualizada disponible en los mapas de riesgos.
- Pérdida de confianza en la gestión institucional y en los procesos de rendición de cuentas por la percepción y evidencia de deficiencias en la calidad de la información pública.
- Incremento en la exposición a materialización de riesgos, reprocesos, retrasos y posibles sanciones administrativas o legales derivadas de errores recurrentes y falta de seguimiento efectivo a los planes de tratamiento del riesgo.
- Dificultad en la mejora continua para la adecuada toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable y actualizada.

Recomendaciones

- Diseñar e implementar procesos sistemáticos y permanentes de revisión, actualización y validación de la información contenida en los mapas de riesgos institucionales, garantizando su calidad, integridad y actualidad.
- Fortalecer los sistemas de información y gestión documental para permitir la trazabilidad completa, la verificación y seguimiento efectivo de errores, correcciones y acciones relacionadas con la gestión del riesgo.
- Robustecer los mecanismos internos de monitoreo, auditorías y controles para detectar oportunamente errores recurrentes y tomar acciones correctivas, involucrando a todas las líneas de defensa contempladas en el MECI.
- Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos en la importancia de la gestión integral del riesgo, la correcta administración de la información y el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 respecto a la transparencia y acceso a la información pública.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Respuesta del proceso auditado

"En relación con el hallazgo reiterativo asociado al presunto reporte incompleto de la materialización del riesgo de inexactitud en la elaboración de las providencias, esta Delegatura solicita formalmente el cierre del mismo, con fundamento en las siguientes consideraciones:

1. La información fue reportada de manera completa y oportuna en el módulo SIGI, conforme a los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación – OAP-.

Al respecto, se adjuntan los pantallazos del SIGI en los que se evidencia que:

- *Los reportes fueron cargados en su totalidad.*
- *La Oficina Asesora de Planeación – OAP- no generó observación, requerimiento, devolución o aclaración alguna frente a la información registrada por esta Delegatura.*

En consecuencia, no existe soporte que permita afirmar la existencia de omisiones en el reporte o incumplimiento de las obligaciones del proceso, para lo cual se adjuntan pantallazos del aplicativo (...)

2. Es importante precisar que los eventuales errores que se generen en el funcionamiento del aplicativo SIGI corresponden estrictamente a aspectos técnicos ajenos a la esfera de responsabilidad de esta Delegatura, razón por la cual no pueden ser atribuibles al proceso ni pueden configurar un hallazgo reiterativo.

3. En todo caso, esta Delegatura ha mantenido una gestión diligente, verificable y conforme a los lineamientos institucionales, garantizando la trazabilidad y completitud de los registros asociados a la materialización del riesgo en mención.

Con fundamento en lo anterior, y contando con las evidencias documentales anexas, se solicita respetuosamente el cierre del hallazgo, por no encontrarse configurado un incumplimiento atribuible a esta Delegatura".

Análisis de la OCI

Frente al primer punto observado por el proceso, se precisó que la observación no hace referencia a un reporte incompleto porque haya faltado cargar reportes al aplicativo SIGI o por comentarios de la Oficina Asesora de Planeación (segunda línea de defensa); el hallazgo hace referencia al contenido del reporte, en el entendido que, dentro de la información reportada en cuanto a materialización del riesgo (inexactitud en la elaboración de las providencias que se profieren en el marco de los procesos de asuntos jurisdiccionales) solo se reportó información del Grupo de Trabajo de Verificación del Cumplimiento y no se reportaron las inexactitudes surgidas en el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, que fueron informadas por la misma dependencia en reunión de prueba de recorrido del 02 de octubre de 2025.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En cuanto al segundo punto observado, al revisar las evidencias remitidas en respuesta al informe preliminar, no se evidenció que haya sido un error de la plataforma SIGI, como se mencionó por la OCI los documentos que soportan el cumplimiento al plan de tratamiento del riesgo no coinciden con las actividades formuladas, algunos archivos tienen acceso restringido y otros generan error en la descarga.

Finalmente, frente al tercer punto comentado por el proceso, si bien se reconoce la gestión diligente, verificable y acorde a los lineamientos en cuanto al reporte de materialización de riesgos, sí es necesario realizar las acciones y ajustes pertinentes para que no se presenten las deficiencias encontradas en el hallazgo descrito, principalmente, en cuanto a no reportar la completitud de materialización de riesgos.

Por lo anterior, el hallazgo se mantiene y se reitera el deber de cumplir con el rol como primera línea de defensa, en cuanto a minimizar errores en el monitoreo y reporte de riesgos.

5.2.2.4. (R7) HALLAZGO No 4. REITERATIVO/ OBSERVACIÓN DEBILIDADES EN LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio

El Decreto 1499 de 2017 - “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” dispone:

“Artículo 2.2.22.3.3. los Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, indicando que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tendrá como objetivos”

La Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 de mayo de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP dispone:

“(….) “Los indicadores son utilizados por las entidades en su proceso de gestión para medir el avance o detectar fallas en el logro de los objetivos o cumplimiento de metas en un periodo de tiempo determinado. También permiten medir los resultados de una intervención pública como un programa de gobierno, un proyecto de desarrollo o una política pública. Por ello, es importante delimitar el objeto de la evaluación, determinar claramente sus propósitos, recursos, usuarios y las metodologías.

(…)

Por ello, es necesario tener en cuenta estas premisas antes de decidir sobre que medir y por ende cuáles indicadores utilizar:

- Evitar el diseño de indicadores que inducen a resultados no esperados o incentivos perversos. Ejemplo: N° de comparendos/N° de conductores3.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- Evitar medir atendiendo el criterio de “quedarse bien”. Ejemplo: Número de planes ejecutados/Número de planes programados.
- Medir no garantiza el éxito de una actividad sino que por el contrario evidencia los aspectos a reformar de aquellos que hemos decidido monitorear.
- La esencia y existencia de un indicador sólo se debe dar y justificarse si éste sirve para la toma de decisiones.

En consecuencia, según el DANE (2005) una adecuada medición debe ser: (i) Pertinente, esto significa que las mediciones que se lleven a cabo sean relevantes y útiles en el tiempo para facilitar las decisiones que serán tomadas sobre la base de tales mediciones; (ii) Precisa, debe reflejar fielmente la magnitud que se quiere analizar, lo cual puede conseguirse a través de una buena definición de las características de las unidades a medir y una adecuada elección del instrumento de medición (...)

Desde la posición de las funciones que tiene el indicador se pueden señalar dos:

I. Función descriptiva que consiste en aportar información sobre el estado real de una actuación pública o programa, por ejemplo el número de estudiantes que reciben beca en un periodo determinado comparado con otro periodo.

II. Función valorativa que consiste en añadir a la información anterior un “juicio de valor” basado en antecedentes objetivos sobre si el desempeño en dicho programa o actuación pública es o no el adecuado (...)

Los indicadores de eficacia, buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente. En este sentido, este tipo de indicadores no consideran la productividad del uso de los recursos disponibles con los que se cuenta para la consecución de los logros, se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas”.

Instructivo para la Formulación, Actualización y Seguimiento de Indicadores – DE02-I02, Versión 4, de la SIC³

“Indicadores de Eficacia

³ Disponible en: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/documentos/DE02-I02/versiones/DE02-I02_V4_copia_no_controlada.pdf

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Expresan el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y resultados de un plan, proceso o política (...)

La fórmula es la representación matemática que se utiliza para realizar los cálculos o el procesamiento de los valores de las variables, produciendo un nuevo valor que será asignado como resultado del indicador. Es una relación aritmética que puede ser razón,

Razón: Es el cociente entre dos números, en el que ninguno o sólo algunos elementos del numerador están incluidos en el denominador. Indica cuantas veces sucede el hecho que está en el numerador con respecto al hecho que está en el denominador. En este tipo de indicador se encuentran los índices, las proporciones y tasas”.

a. FORMULACIÓN INDICADORES

La Caracterización del Proceso AJ01-C01 Versión 10 contempla los siguientes indicadores:

No.	Tipo Indicador	Nombre
1	Eficacia	Eficacia en la gestión de demandas de protección al consumidor en la fase de calificación.
2	Eficacia	Eficacia en la terminación de demandas de protección al consumidor.
3	Eficacia	Verificación del cumplimiento de sentencias, conciliaciones y transacciones en materia de consumidor.
4	Eficacia	Eficacia en la terminación de demandas en los procesos de competencia Desleal e infracción a los derechos de Propiedad Industrial.

Tabla 9. Análisis indicadores OCI

Los cuatro indicadores del proceso están categorizados como de “Eficacia”. Al respecto, la Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 de mayo de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP indica que los indicadores de eficacia *“buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente (...) se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad”*.

Al respecto, menciona la citada guía, que las medidas clásicas de eficacia son cobertura, focalización y la capacidad de cubrir la demanda. Para el caso de cobertura, se compara el resultado frente al *“máximo potencial que se puede entregar”*; para la focalización, se compara con *“la población objetivo”*; y para la medida de capacidad de cubrir la demanda, se evalúa *“qué parte de la demanda real que se enfrenta está siendo satisfecha en las condiciones de tiempo y calidad apropiadas”*.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

Si bien estas mediciones que cita la Guía son algunas de las medidas que se pueden formular para medir la eficacia, coinciden en que su formulación mide el resultado que se obtiene en un periodo determinado “versus” el total presentado en dicho periodo.

En este sentido, al revisar los indicadores del proceso, en su fórmula (en el denominador) no están contemplando el universo total de situaciones presentadas en el periodo, haciendo que queden por fuera de la medición hechos presentados dentro del periodo. A continuación, se explica para cada uno de los indicadores:

No. Indicador	Formula	Análisis OCI
1	[Demandas gestionadas en fase de calificación]/ [Meta establecida en la vigencia]	El denominador corresponde a la meta numérica fijada en el plan de acción, de acuerdo con la capacidad instalada del grupo de trabajo. No se incluye la total de las demandas radicadas en la SIC.
2	[Demandas admitidas y finalizadas]/ [Meta establecida en la vigencia anual del plan de acción]	El denominador corresponde a la meta numérica fijada en el plan de acción, de acuerdo con la capacidad instalada del grupo de trabajo. No se incluye la totalidad de demandas admitidas de protección al consumidor en el periodo.
3	[Sentencias, conciliaciones y transacciones en materia de consumo legalmente realizadas]/ [Meta establecida en la vigencia anual del plan de acción]	El denominador corresponde a la meta numérica fijada en el plan de acción, para el grupo de trabajo de verificación. No se incluye la totalidad de sentencias, conciliaciones y transacciones susceptibles del trámite de verificación
4	[Demandas admitidas y finalizadas]/ [Meta establecida en la vigencia anual del plan de acción]	El denominador corresponde a la meta numérica fijada en el plan de acción, de acuerdo con la capacidad instalada del grupo de trabajo. No se incluye la totalidad de demandas admitidas de competencia desleal e infracción a la propiedad industrial en el periodo

Tabla 10. Análisis indicadores OCI.

En el contexto anterior, al tener denominadores con una meta fija que no contempla la totalidad del universo sobre el cual se pretende medir la eficacia, los indicadores reflejan un cumplimiento frente a la meta numérica (fija), pero no reflejan siempre la realidad de la eficacia de los grupos de trabajo.

Por último, este análisis toma mayor sentido en tanto se evidenció que en la medición de los indicadores con corte a septiembre de 2025, que hay sobrecumplimiento de los indicadores de gestión de la dependencia, como se detalla a continuación:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

No.	Indicador	Meta Anual	Meta mensual	Promedio Avance (%)	Avance*
1	Eficacia en la gestión de demandas de protección al consumidor en la fase de calificación.	42.000	3.500	106%	36.751
2	Eficacia en la terminación de demandas de protección al consumidor.	20.000	1.666,67	114%	17.097
3	Verificación del cumplimiento de sentencias, conciliaciones y transacciones en materia de consumidor.	20.000	1.666,67	139%	20.830
4	Eficacia en la terminación de demandas en los procesos de competencia Desleal e infracción a los derechos de Propiedad Industrial.	100	8,33	156%	117

Tabla 11. Análisis indicadores OCI.

*El avance es el reportado con fecha septiembre 2025.

En los cuatro indicadores, en los seguimientos que se observaron en el SIGI reflejan un sobrecumplimiento de cada meta por una diferencia significativa, que, si bien refleja el buen desempeño de los grupos de trabajo, no necesariamente refleja la realidad de las demandas/procesos, en tanto que, de este sobrecumplimiento de los indicadores, se puede entender: (i) existencia de demandas pendientes por calificar, (ii) existencia de demandas admitidas pendientes por finalizar, (iii) existencia de verificaciones pendientes por realizar.

Adicionalmente, este sobrecumplimiento de la meta podría llevar a concluir erróneamente que la delegatura y sus grupos de trabajo requieren menos recursos (personas) para cumplir sus metas, lo cual es contrario a la realidad de la dependencia, pues, de lo evidenciado en las pruebas de recorrido, la delegatura está en proceso de no tener procesos acumulados para minimizar el riesgo de pérdida de competencia en varios procesos y necesita principalmente recurso humano para llevar a cabo esas tareas.

Es importante aclarar que la finalidad de los indicadores no es que su resultado muestre una eficiencia perfecta del proceso, sino que refleje la realidad del proceso en ese aspecto que se quiere medir, de tal forma que dicho resultado permita tomar decisiones acertadas basadas en la realidad del proceso.

b. ERRORES EN EL MONITOREO DE INDICADORES

Durante la revisión del monitoreo y seguimiento de los indicadores de gestión formulados y publicados en el SIGI, disponibles en <https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/indicadores.php>, se evidenció que para los indicadores 2, 3 y 4 el seguimiento está expresado en cantidad en lugar de porcentaje. Esto refleja errores en los reportes registrados en el sistema, dificultando el análisis e interpretación adecuada de los datos.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Por lo tanto, se recomienda corregir el registro en el SIGI para garantizar el acceso oportuno y confiable a la información, facilitando un análisis y seguimiento adecuado de los indicadores. En el SIGI para garantizar el acceso a la información y el análisis de datos adecuado.

c. AUSENCIA DE INDICADORES QUE MIDAN LA GESTIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA

Durante la ejecución de la auditoría, se observó que, si bien el proceso cuenta con indicadores que miden la gestión de los grupos de (i) Calificación, (ii) Defensa del Consumidor, (iii) Competencia Desleal y Propiedad Industrial, y (iv) Verificación del cumplimiento, no se dispone de un indicador que mida la gestión del grupo de Secretaría.

Esto es relevante dado que, según lo establecido en la caracterización (AJ01-C01) y en los procedimientos (AJ01-P01 y AJ01-P02), el grupo de Secretaría cumple funciones críticas para el trámite jurisdiccional, entre las cuales se destaca:

- Recibir demandas desde el canal físico (valija) o virtual destinado para este fin, iniciando así el flujo del procedimiento.
- Asignar demandas a los abogados conforme a las instrucciones de los Coordinadores.
- Cargar y verificar los certificados RUES.
- Asignar la numeración de los procesos
- Realizar el trámite de notificación en todas las etapas del proceso.
- Envío de oficios por los cuales se solicitan pruebas procesales decretadas mediante autos en los procesos.
- Enviar la solicitud de publicación para la fijación de listas en la sede electrónica.

Además, corresponde señalar que no se identifican mecanismos para la evaluación de riesgos asociados a las actividades desarrolladas por el Grupo de Secretaría, a pesar de que realiza funciones propias de despacho judicial. La carencia de un control adecuado sobre estos riesgos puede facilitar la ocurrencia de errores en el trámite jurisdiccional, y limita la capacidad de la entidad para detectarlos, documentarlos, gestionarlos y corregirlos de manera oportuna.

Por lo tanto, se recomienda que el proceso formule e implemente indicadores específicos que permitan medir la gestión del Grupo de Secretaría y que se realice un análisis y seguimiento de los riesgos inherentes a sus actividades. Esto facilitará al Coordinador del Grupo disponer de información objetiva para evaluar resultados, mejorar controles y contribuir a la optimización de la calidad y eficiencia del trámite jurisdiccional.

Causa

Las evidencias encontradas dan cuenta de las debilidades encontradas en el diseño, implementación y aplicación de indicadores, como quiera que en la formulación (no incluir en el

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

denominador el total de la situación que se pretende medir) y presentación de resultados (sobre cumplimiento de metas que reportan por encima del cien por ciento (100%)), se podrían estar generando falencias de confiabilidad de la información que sirve de herramienta para la toma de decisiones en tiempo real, afectando los resultados de la gestión.

No debe perderse de vista que una adecuada formulación de indicadores de gestión permite a la Superintendencia conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en los usuarios de los trámites de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, que le permita tomar decisiones en la mejora continua del servicio que ahí se presta.

Efecto

La formulación actual de los indicadores y la medición elaborada sobre metas propuestas por debajo del cien por ciento (100%) de los servicios prestados, conlleva a que el resultado de la medición exceda o resulte sobre estimada y no refleje la realidad de la gestión realizada lo que podría generar el riesgo de decisiones erróneas de cara a los resultados obtenidos, esto significa que al estar sobre estimado el resultado del indicador no se toman acciones tendientes a cerrar la brecha, que permitan optimizar el procedimiento, configurando la observación.

Recomendaciones

Revisar la formulación de los indicadores actuales del proceso, principalmente en lo relativo al denominador de las fórmulas, de tal forma que no se tenga un denominador fijo (meta fija), sino que se incluya el total del universo de la situación que se está midiendo. De igual forma, en esta formulación, tener en cuenta que, como es posible que en un periodo no se resuelva la totalidad de situaciones medidas, el rezago que quede de un periodo, se debe sumar al universo (denominador) del siguiente periodo, para poder llevar el cálculo acumulado de las situaciones objeto de medición.

Respuesta del Proceso Auditado

La Delegatura acepta el hallazgo reiterativo en los literales a. Formulación de Indicadores, b. Errores en el monitoreo de indicadores y c. Ausencia de indicadores que midan la gestión del Grupo de Trabajo de Secretaría.

Análisis de la OCI

El proceso auditado acepta el hallazgo “Debilidades en la Formulación de Indicadores de Gestión” incluyendo todos sus literales, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

5.3. HALLAZGOS

En desarrollo del trabajo de auditoria basado en las técnicas de consulta, verificación de documentación, inspección y verificación en sitio, se identificaron las siguientes situaciones:

5.3.1. HALLAZGO No. 5 DEBILIDAD EN LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Criterio

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación, contempla:

"(...) Gestión de la información que asegura la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad (...). (...) La gestión del conocimiento puede entenderse como el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar y transformar la información generada en las entidades públicas en conocimiento útil con la integración de herramientas innovadoras y prácticas que permiten la creación, captación, transferencia y aplicación del conocimiento. Esto incluye la implementación de tecnologías de la información, la promoción de redes de colaboración, y el aprovechamiento de buenas prácticas. De esta manera, el conocimiento se convierte en un motor para la innovación pública, la mejora continua de los servicios, y la garantía de derechos, contribuyendo a la transparencia, la sostenibilidad y la paz en el contexto de las administraciones públicas" La relevancia de la Gestión del Conocimiento en la administración pública reside en su capacidad para conectar el conocimiento con la acción, promoviendo un servicio público más reflexivo, inclusivo y adaptativo, que responde mejor a las necesidades de una sociedad diversa y en constante transformación.

Este proceso no solo mejora la eficiencia y la calidad del servicio, sino que también contribuye a la construcción de un Estado más democrático y comprometido con la justicia social

(...)

Lineamientos generales para la implementación

Para contribuir a la comprensión de la dimensión se debe entender el conocimiento como la suma de ideas, datos, información, procesos y productos generados por los servidores públicos de las entidades. En este orden, el conocimiento se produce a través de la experiencia, el aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con su generación permanente, preservación y difusión. El conocimiento en las entidades se presenta de distintas formas, una de ellas es el conocimiento intangible que se manifiesta en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y su habilidad para proponer

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

soluciones; en términos técnicos esto es el conocimiento tácito. Otra de las maneras de evidenciar el conocimiento de la entidad se hace a través de los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones, a esto se le llama conocimiento explícito
 (...)

Evitar la fuga del conocimiento: para evitar la fuga de conocimiento se recomienda desarrollar las siguientes acciones:

- *Revisar procedimientos, mecanismos y formatos para retiro de los cargos por cualquier situación administrativa.*
- *Definir estrategias por parte de las áreas de talento humano para la transferencia del conocimiento resultado de retiro de los cargos.*
- *Revisar y establecer procedimientos, tablas de retención documental y repositorios de información (ver dimensión información y comunicación de MIPG), con el fin de transferir el conocimiento.*
- *Usar las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar los procesos de archivo y gestión documental.*
- *Identificar, documentar, consolidar y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas, en especial las que lleven a cabo las áreas misionales.*
- *Definir espacios y estrategias para compartir el conocimiento tácito y explícito de la entidad (...)*

Herramientas recomendadas:

- *Identificación de necesidades en analítica de datos: tipos de datos, fuentes de información, métodos de captura de información, limpieza de datos, tipo de datos desde el tipo de variables, tipos de analítica pública.*
- *Estadísticos análisis de datos y presentación de gráficos: Lenguajes de programación Python, Lenguaje RStudio, Excel, Power BI, Tree Map (mapa de árbol), Gráficos en R: Diagramas de barras (barplots) y Heatmap (mapa de calor) para mostrar intensidad o concentración dentro de un rango de valores.*
- *Inventario de Conocimiento tácito: Esta herramienta tiene como objetivo identificar y documentar el conocimiento tácito de la entidad. Toma como punto de inicio las temáticas más relevantes y las asocia con los servidores públicos que tienen ese conocimiento, así la entidad puede tener claridad sobre dónde está el conocimiento clave y las acciones que deberá desarrollar para mitigar su fuga.*
- *Inventario de Conocimiento explícito: Esta herramienta tiene como objetivo relacionar de manera detallada los documentos generados en un área o proceso de la entidad.*
- *Tablero de acciones para mitigar la fuga de conocimiento: Esta herramienta tiene como objetivo identificar el conocimiento que puede llegar a fugarse de la entidad, ya*

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

sea por razones como: cambios de situación administrativa, baja apropiación, pocas personas poseen el conocimiento o no se encuentra documentado, entre otros. De la misma manera, la herramienta permite hacer seguimiento a las acciones a desarrollar para mitigar la fuga.

- *Retención de Conocimiento: Esta herramienta busca una adecuada y oportuna transferencia del conocimiento cuando un servidor público se separa del cargo por retiro del servicio o por alguna situación administrativa. En consecuencia, la información se conserva en la entidad, de modo que genera conocimiento relevante para la gestión y la toma de decisiones.*
- *Herramientas de inteligencia artificial: ChatGPT, Paperpal Write AI, ChatPDF, PDFAI, Consensus, Gemini.”*

Condición

Durante la auditoría en las mesas de trabajo se evidenció la falta de documentación de la transferencia y retención del conocimiento tácito y explícito entre funcionarios entrantes y salientes que ejercen diferentes roles en la Delegatura.

De otra parte, se evidenció que el dominio y manejo de los datos (Excel) que controlan la gestión de la dependencia se encuentra únicamente en dos profesionales contratistas, sin evidenciar que se aplique lo contemplado en la Dimensión 6 del MIPG en cuanto a la gestión y transferencia del conocimiento, específicamente: (i) no hay inventario de conocimiento, (ii) falta de estrategias o acciones que mitiguen la fuga de conocimiento, (iii) herramientas para una adecuada retención del conocimiento a través de una herramienta que conserve la información para la entidad.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que las dos personas que ejecutan el control y dominio de los datos (Excel) están vinculadas a la entidad mediante contrato de prestación de servicios profesionales, lo cual, ante situaciones administrativas, contractuales o de cualquier otra índole que puedan concluir en la imposibilidad de los contratistas de realizar o continuar con sus obligaciones (fundamentales para el control del inventario de procesos de la Delegatura), generan un riesgo por la concentración de conocimiento.

Finalmente, hay una ausencia de trazabilidad de inducción y capacitación a los abogados nuevos de la Delegatura, pues, aunque se está realizando esta labor a través de la estrategia de apadrinamiento, no se está dejando este conocimiento documentado ni se tiene evidencia o es medible la efectividad de esta.

Causa

Falta de apropiación de las herramientas y repositorios institucionales para retener y compartir el conocimiento.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

No existen mecanismos de rotación de funciones que respalden la transferencia de conocimiento entre colaboradores de la Delegatura.

No se identificó el riesgo emergente que surgió del concurso de méritos en cuanto a la rotación de personal, y, en consecuencia, no se diseñaron controles que mitigaran el riesgo mencionado.

Fallas en la implementación de la funcionalidad de alertas de la herramienta SAJUR.

Efecto

Possible pérdida de conocimiento institucional.

Demoras en la gestión de los procesos y riesgo de interrupción de las actividades por falta de colaboradores con conocimiento en datos y en los trámites jurisdiccionales que conlleva el proceso.

Debilidad en la capacidad de la entidad para gestionar adecuadamente el conocimiento.

Incumplimiento normativo por una indebida aplicación de la Dimensión 6 (Gestión de Conocimiento) del MIPG y demás procedimientos y formatos internos de la entidad en materia de transferencia de conocimiento.

Recomendaciones

Implementar un inventario de conocimiento especializado y crítico por cargo o rol dentro de la Delegatura, con indicadores que permitan el seguimiento a la estrategia de transferencia del conocimiento (tiempo promedio de inducción, porcentaje de personal capacitado, etc.), así como el nivel de curva de aprendizaje, para garantizar unos estándares mínimos de conocimiento y calidad en el personal de la dependencia.

Reforzar la cultura de gestión del conocimiento, sensibilizando sobre la importancia del conocimiento organizacional, que incluya actividades de levantamiento y estandarización de la información.

Asegurar que la estrategia de apadrinamiento deje documentación de: (i) temas abordados, (ii) asignación de tareas, (iii) seguimiento y retroalimentación.

Respuesta del proceso auditado:

"La Delegatura acepta el hallazgo señalado. No obstante, es necesario realizar precisiones que permiten contextualizar adecuadamente los elementos identificados por la Oficina de Control Interno, y delimitar las responsabilidades institucionales asociadas a la gestión del conocimiento."

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En primer lugar, se resalta que las herramientas institucionales relacionadas con la transferencia del conocimiento, el inventario de conocimiento y, en general, los instrumentos previstos en la Dimensión 6 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– se encuentran bajo la responsabilidad directa del Grupo de Trabajo de Administración de Personal, instancia encargada de administrar los lineamientos y herramientas de la entidad en esta materia. En consecuencia, la Delegatura no cuenta de manera autónoma con la facultad de diseñar, modificar o implementar dichas herramientas, sino que debe ajustarse a las disposiciones y desarrollos definidos a nivel institucional.

Análisis de la OCI:

El proceso auditado acepta el hallazgo “Debilidad en la Transferencia de Conocimiento” en su respuesta formal, indicando que formulará el plan de mejoramiento con acciones específicas orientadas a abordar la causa raíz.

5.3.2. HALLAZGO No 6. INFORMACIÓN NO DOCUMENTADA EN EL SIGI

Criterio

El Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la Dimensión 5 y 6 se prevé:

“(...) Dimensión 5. Información y Comunicación. Es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión”. Donde incluye la Política de Gestión Documental: Esta política establece que toda entidad debe gestionar la información que produce en desarrollo de sus funciones, asegurando su adecuada organización, acceso, conservación y disposición final, así:

- Documentar las actividades de los procesos.
- Dejar trazabilidad y evidencia de cumplimiento normativo.
- Garantizar la disponibilidad y acceso a la información.”

“(...) Dimensión 6. Gestión de Conocimiento y la Innovación, Gestión de la Información y el Conocimiento: “Fortalezcan mecanismos e instrumentos de construcción de la memoria institucional a través de la sistematización de experiencias, prácticas y lecciones aprendidas significativas de las y los servidores públicos asegurando su disponibilidad para la toma de decisiones y la adaptación a nuevos desafíos” esto incluye que: Se

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

documento y comparta el conocimiento generado en el ejercicio de sus funciones. Se implemente sistemas que permitan capturar, almacenar y recuperar esa información”

Al respecto, la entidad mediante documentos internos determinó:

Manual del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI_V30 (SC01-M0), Tabla 36. Roles y funciones del SGSI, en el rol Líderes de los Procesos “Definir, documentar, mantener, actualizar y mejorar permanentemente los documentos relacionados con sus procesos, incluyendo aquellas actividades que sean consideradas como controles de Seguridad de la Información dentro de estos”.

Procedimiento Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI_V24 (SC01 – P01):

“(...) 5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES (...) Líder de proceso: Es el Servidor público de la SIC que toma las decisiones del proceso y es el encargado de velar por la creación, actualización, aprobación y socialización de todos los documentos relacionados (Políticas, caracterización, manuales, procedimientos, instructivos y formatos) así como los mapas de riesgo, indicadores, planes de mejoramiento y producto no conforme (para los procesos misionales). Es el responsable de la ejecución, seguimiento y control del proceso, así como de los productos y servicios derivados del mismo”

Condición

a. ACTIVIDADES DEL PROCESO JURISDICCIONAL NO DOCUMENTADAS

Durante la auditoría, la OCI verificó la etapa de numeración de providencias en el procedimiento AJ01-P01, donde se incluye la actividad “revisar información de las partes”. Sin embargo, el Grupo de Trabajo de Secretaría confirmó que, adicional a esta revisión, en esta etapa se valida la asignación correcta de la cuantía y el certificado del RUES, y cuando es necesario, se devuelve la providencia al área correspondiente. Estas actividades no se encuentran documentadas en el procedimiento mencionado.

b. FALTA DE ARTICULACIÓN CON GESTIÓN DOCUMENTAL

Se evidenció que no se encuentra documentado el control asociado a los tiempos en que las partes responden a recursos y subsanaciones, esto se encuentra relacionado a la articulación con el procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02, numeral 5.3.1. Comunicaciones de entrada, que dispone de tres (3) días hábiles para trasladar asuntos de correspondencia a las dependencias competentes.

c. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN NO DOCUMENTADAS

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Se identificó una herramienta desarrollada para controlar términos, generar alertas y calcular multas, que contribuye a minimizar errores en la etapa de Verificación del Cumplimiento. Sin embargo, esta herramienta no está formalizada ni documentada como buena práctica dentro del sistema, lo que limita su aprovechamiento institucional y la capacidad de ser replicado.

d. FALTA DOCUMENTACIÓN DEL CAMBIO DE TRÁMITE DE PQRSF A MEMORIAL

Durante la auditoría se identificó que el proceso de Trámites Jurisdiccionales no cuenta con directrices internas claras y formalizadas que orienten con precisión cuándo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) deben ser trasladadas o tratadas como memoriales en el ámbito de la administración jurisdiccional. Esta falta de claridad puede generar confusión en la gestión administrativa, afectar el cumplimiento de los términos legales y repercutir en la correcta clasificación y manejo de las peticiones ciudadanas.

Si bien, la Ley 1755 de 2015 establece el régimen de derecho de petición aplicable a las PQRSF en la administración pública, con plazos y procedimientos específicos. También se reconoce que los memoriales judiciales, regulados por el Estatuto Procesal Civil (Ley 1564 de 2012) y normativas jurisdiccionales, están excluidos de este régimen y deben atenderse conforme a plazos propios del sistema judicial.

En este contexto, la ausencia de protocolos claros y diferenciados dentro del procedimiento interno para PQRSF de la SIC (Código CS01-P02) implica riesgos de demoras injustificadas, errores en la tramitación y eventual vulneración de derechos ciudadanos.

Por lo anterior, se recomienda al proceso la elaboración e implementación de protocolos que definan explícitamente los criterios, responsables y procedimientos para el cambio de trámite de PQRSF a memorial, garantizando el cumplimiento normativo y la calidad en la atención.

Causa

La entidad no ha documentado ni formalizado integralmente todas las actividades, controles y herramientas utilizadas en los procesos de recursos, subsanaciones y seguridad de la información, lo que genera inconsistencias entre la práctica operativa y los procedimientos institucionales registrados.

Efecto

Esta situación genera riesgos de pérdida de trazabilidad, falta de evidencia del cumplimiento normativo, posibles demoras, reprocesos y errores en la gestión de trámites jurisdiccionales y en la atención adecuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Además, puede afectar la integridad y seguridad de la información institucional, con repercusiones en la eficiencia operativa y el cumplimiento de la normativa vigente.

Recomendaciones

Se recomienda implementar y documentar formalmente todos los procesos, actividades y controles relacionados con la gestión jurisdiccional en el SIGI, incluyendo la incorporación del “Protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual” y la herramienta de control de términos y alertas. Además, debe elaborarse un protocolo claro y específico para el cambio de trámite de PQRSF a memorial que garantice la correcta clasificación, tramitación oportuna y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la articulación entre los procedimientos y la gestión documental para asegurar la trazabilidad y evidencia adecuada.

Respuesta del proceso auditado:

“La Delegatura acepta el hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno frente a la necesidad de reforzar la documentación de ciertas actividades operativas del proceso en el SIGI; no obstante, considera pertinente efectuar las siguientes precisiones para delimitar técnicamente el alcance del mismo.

En relación con las actividades ejecutadas por el Grupo de Trabajo de Secretaría en la etapa de numeración de providencias, se aclara que dicho Grupo se encarga de la revisión de forma, conforme a sus competencias, mientras que el análisis de fondo corresponde exclusivamente al abogado responsable del proceso. Sin perjuicio de lo anterior, en la práctica operativa, y con el fin de garantizar la coherencia documental y evitar inconsistencias en el trámite, el Grupo también realiza validaciones adicionales (como la verificación de la cuantía y del certificado RUES, así como la devolución de la providencia cuando procede), actividades que efectivamente, no se encuentran documentadas en el procedimiento AJ01-P01, coincidiendo con lo señalado en el hallazgo. Por tal razón, la Delegatura acepta esta parte del hallazgo, donde se gestionará la actualización correspondiente, para asegurar la trazabilidad y estandarización de dichas actividades.

No obstante, no se acepta la parte del hallazgo relacionada con el control contenido en el “Protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual”, por cuanto dicho instrumento no constituye un tipo documental susceptible de incorporación en el SIGI, conforme a la tipología definida para este sistema. En efecto, el protocolo corresponde a un lineamiento operativo de apoyo a la gestión jurisdiccional, razón por la cual se encuentra publicado en la sede electrónica institucional y no hace parte de los documentos de proceso ni de los procedimientos formales que deben reposar en el SIGI.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En ese sentido, la ubicación del protocolo fuera del SIGI no representa un incumplimiento ni evidencia ausencia de controles, toda vez que su naturaleza documental no exige su cargue en dicho sistema. Por el contrario, su publicación en la sede electrónica garantiza acceso, disponibilidad y trazabilidad para los servidores que intervienen en los trámites, asegurando así la aplicación íntegra de los controles definidos. (...)

b. FALTA DE ARTICULACIÓN CON GESTIÓN DOCUMENTAL

La Delegatura acepta el hallazgo señalado, y es pertinente indicar que, aunque en la actualidad el control sobre los tiempos de respuesta de las partes frente a recursos y subsanaciones se realiza de manera operativa por el equipo responsable, dicho control no se encuentra formalmente documentado ni asociado al procedimiento propio de la Delegatura. (...)

c. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN NO DOCUMENTADAS

Se acepta el hallazgo y se incluirá en el instructivo correspondiente. No obstante, es importante aclarar que la herramienta identificada (desarrollada para controlar términos, generar alertas y calcular multas, y que contribuye a minimizar errores en la etapa de Verificación del Cumplimiento) actualmente no se encuentra documentada ni formalizada, toda vez que fue creada por un servidor que se encontraba en periodo de prueba con ocasión del concurso de méritos desde el mes de junio de 2025, fecha posterior a la última actualización del instructivo. Adicionalmente, como herramienta de gestión requería surtir procesos de revisión, validaciones, ensayos por parte de los funcionarios y contratistas que hacen uso de ella, así como la oportunidad de mejoras antes de su incorporación definitiva en el instructivo y su eventual adopción como buena práctica institucional, motivo por el cual al momento de la prueba de recorrido no estaba documentada la herramienta.

d. FALTA DOCUMENTACIÓN DEL CAMBIO DE TRÁMITE DE PQRSF A MEMORIAL

La Delegatura acepta el hallazgo, con algunas observaciones. En la práctica, se ha venido dando un manejo adecuado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), garantizando el cumplimiento de los términos legales y la correcta clasificación de las solicitudes ciudadanas. No obstante, con el fin de fortalecer la trazabilidad y evitar interpretaciones dispares, se procederá a documentar de manera expresa los lineamientos aplicables, de conformidad con el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF (CS01-P02) y la Circular Interna N.º 011 de 2025.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

El proceso auditado manifiesta aceptar el hallazgo en sus literales: a. Información no documentada en el SIGI (parcialmente remitiendo comentarios de no aceptar la necesidad de documentar el Protocolo para el Trámite de Procesos de manera virtual), b. Falta de articulación con Gestión Documental, se considera importante tener en cuenta el desmonte del correo electrónico de contáctenos en la formulación del plan de mejoramiento, c. Herramientas de gestión no documentadas y d. Falta de documentación del cambio trámite de PQRSF a memorial.

Frente a la respuesta del proceso respecto al "Protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual", la OCI ajustó el informe final reclasificando esta parte del hallazgo como oportunidad de mejora en el control de documentación procedural. Aunque el protocolo no califique formalmente como documentación en el SIGI por su naturaleza, su publicación exclusiva en la sede electrónica desde 2020 genera riesgos significativos de entrega de información desactualizada a usuarios internos y externos de los trámites jurisdiccionales.

Se verificó que el documento contiene enlaces obsoletos para radicar demandas y referencias a herramientas que ya no existen, lo cual compromete directamente el control asociado al riesgo de Seguridad de la Información – Pérdida de integridad de documentos remitidos por partes o terceros. Esta situación contraviene el principio de actualización continua de controles exigido por los lineamientos internos de la SIC y expone al proceso a errores operativos y afectaciones reputacionales.

5.3.3. HALLAZGO No 7. INCREMENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y ACCIONES DE TUTELA CON FALLOS DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA

Transversal con la Oficina Asesora Jurídica

Criterio

La Constitución Política de Colombia de 1991, prevé que:

Artículo 86 (...) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. (...).

Artículo 90: (...) El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas. En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquél deberá repetir contra éste. (...)

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

El Decreto 2591 de 1991 por medio del cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, señala que:

“(...) Artículo 8. La tutela como mecanismo transitorio. Aun cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, la acción de tutela procederá cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado. (...)”.

“(...) Artículo 37. Primera instancia. (Son competentes para conocer de la acción de tutela, a prevención, los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurriere la violación o la amenaza que motivaren la presentación de la solicitud.) El que interponga la acción de tutela deberá manifestar, bajo la gravedad del juramento, que no ha presentado otra respecto de los mismos hechos y derechos. Al recibir la solicitud, se le advertirá sobre las consecuencias penales del falso testimonio. (...)”.

El Artículo 2º de la Ley 2213 de 2022, por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones, menciona que:

“(...) Se podrán utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones, cuando se disponga de los mismos de manera idónea, en la gestión y trámite de los procesos judiciales y asuntos en curso, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la justicia. (...)”
 Subraya fuera del texto

La Circular Externa No. 07 del 10 de septiembre de 2025 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado indica lo siguiente:

“La prevención del daño antijurídico es una actividad que debe implementarse de forma permanente al interior de las entidades, de la cual hace parte la adopción, ejecución y seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico - PPDA, a través de la cual se detectan y plantean medidas para evitar los problemas administrativos que generan litigiosidad y mitigar sus efectos. (...)”

“Teniendo en cuenta el nivel de litigiosidad y las particularidades de cada entidad, el estudio puede ser ampliado con las solicitudes de conciliación extrajudicial, los derechos de petición, las reclamaciones administrativas y los riesgos que puedan llegar a generar litigiosidad (...)”



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN

Código: CI01-F02

Versión: 8

Fecha: 2025-06-13

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

Los servidores públicos involucrados en el cumplimiento de la PPDA deben informar al director(a) y/o quien haga sus veces, del área responsable para que este a su vez, informe al Comité de Conciliación sobre cualquier inconveniente que afecte la implementación efectiva de la PPDA. A fin de que, el Comité gestione las oportunidades de mejora respectivas. (...)"

La Política de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA) 2024-2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio establece como una causa de litigiosidad el “ERROR JUDICIAL”, indicando lo siguiente:

“En el desarrollo de las buenas prácticas y la cultura de prevención del daño antijurídico, se advirtió la existencia de posibles revocatorias de providencias judiciales, ya sea en segunda instancia o a través de sentencia de tutela, de las decisiones proferidas dentro de los procesos jurisdiccionales adelantados por la Entidad”.

En complemento, se establece en la PPDA 2024-2025 como una sub causa la siguiente:

“Error en la interpretación de las normas aplicables al asunto e inadecuada valoración de los fundamentos de hecho y de derecho que justifican las decisiones judiciales”.

Condición

Se identificó un incremento relevante en el número de tutelas falladas en contra de la entidad respecto del trámite jurisdiccional de protección al consumidor, según información emitida por la Oficina Asesora Jurídica con corte al 30 de junio de 2025:

Vigencia	Cantidad Tutelas	Variación
2023	8	-
2024	124	+1450%
2025 ⁴	103	-17% (vs 2024)

Tabla 12. Análisis OCI - datos Oficina Asesora Jurídica OAJ

El análisis de la evolución anual de tutelas presentadas contra la entidad muestra un incremento significativo del 1450% en 2024 frente a 2023 (de 8 a 124 tutelas), para el primer semestre de 2025 se registraron 103 tutelas, cifra representativa frente a la totalidad de 2024, lo que evidencia la tendencia en el aumento de tutelas.

El comportamiento observado es susceptible de estar relacionado con factores como la mora judicial, las dificultades tecnológicas asociadas a la radicación electrónica de demandas y la sobrecarga laboral, conforme a lo documentado durante el proceso de auditoría.

⁴ Datos reportados por la Oficina Asesora Jurídica con fecha de corte 30 de junio 2025.

INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN

Código: CI01-F02

Versión: 8

Fecha: 2025-06-13

Consecutivo 42

Bogotá, 18 de diciembre 2025

Informe Final

De manera paralela, la OCI analizó las Quejas y Reclamos (QR) reportadas por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en el informe de seguimiento a las PQRSF de 2024 y hasta septiembre de 2025. En este análisis, los Grupos de Trabajo de Defensa del Consumidor y Calificaciones acumularon 767 QR radicadas, como se muestra a continuación:

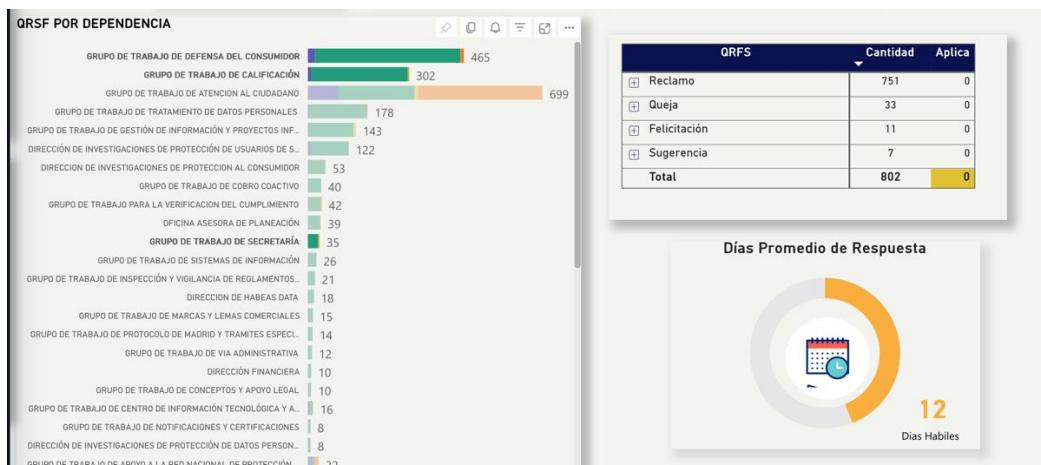


Ilustración 6. Imagen Informe seguimiento PQRFS. Atención al Ciudadano.

Ahora bien, la OCI también analizó las QR radicadas por el motivo de “fallas en los sistemas tecnológicos de la SIC”, identificando 174 QR asociadas a dificultades para acceder a la radicación de demandas de manera electrónica, durante las pruebas de recorrido, el proceso mencionó que la herramienta Sitio para las Partes se encuentra en periodo de estabilización.

En conclusión, la relación entre tutelas y las quejas/reclamos radicados ante la entidad corresponde a lo regulado por la Ley 1755 de 2015, dado que la tutela se configura como un mecanismo subsidiario y residual, aplicable sólo si no se satisface el derecho reclamado por vías administrativas convencionales. Por consiguiente, una gestión efectiva y oportuna de las QR puede contribuir a reducir la presentación de acciones de tutela contra la entidad.

Causa

Aunque la Delegatura y la Oficina Asesora Jurídica han desarrollado instrumentos como la Política de Prevención del Daño Antijurídico y lineamientos asociados, el comportamiento de los indicadores (incremento significativo de tutelas falladas en contra y de QR relacionadas con el trámite jurisdiccional) evidencia que el análisis realizado no ha sido suficiente ni eficaz para contener la tendencia creciente ni para reducir la recurrencia de las causas identificadas. En consecuencia, más que la sola existencia de análisis puntuales o documentos de política, se requiere un enfoque sistemático orientado a resultados, con metas de disminución, seguimiento periódico y ajustes concretos en la gestión del proceso.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

La tendencia de incremento de tutelas y QR muestra que las acciones adoptadas no están logrando el impacto esperado en términos de disminución de litigiosidad y reclamaciones.

Efecto

La persistencia del incremento en tutelas desfavorables y QR, pese a los instrumentos existentes, obstaculiza la identificación de causas raíz estructurales y limita la implementación de estrategias correctivas efectivas. Esta situación perpetúa la litigiosidad, genera mayor carga judicial para la entidad (artículo 90 Constitución Política), compromete la imagen institucional, afecta la confianza ciudadana y la reputación de la entidad en el trámite jurisdiccional de protección al consumidor.

Recomendaciones

- Incorporar indicadores claves de eficacia con metas de reducción periódicas documentadas y reportadas al Comité de Conciliación dentro de las mesas de trabajo en las cuales se analizan la implementación de la PPDA, que les permitan tomar decisiones.
- Fortalecer y diversificar las estrategias de capacitación y sensibilización hacia los usuarios del sistema "Sitio para las partes". Si bien se evidenciaron conversatorios en YouTube y videos con los pasos para acceder al sistema publicados en la sede electrónica de la SIC como soporte de campañas y jornadas de formación, la participación registrada fue limitada y no proporcional al total de usuarios del sistema jurisdiccional de la SIC. Por ello, se recomienda implementar nuevas estrategias masivas y adaptadas, orientadas a ampliar significativamente la cobertura y el alcance, garantizando que un mayor número de usuarios pueda acceder a la formación necesaria para el uso adecuado del sistema y la reducción de dificultades en la radicación de demandas.
- Participar en el diseño y realización de una campaña masiva de transición ante el desmonte del correo contactenos@sic.gov.co dirigida a superar brechas de alfabetización digital, considerando que la "renuencia" reportada también refleja desconocimiento del canal para radicar demandas.

Respuesta del proceso auditado:

"No se acepta el hallazgo, dado que tanto la Oficina Asesora Jurídica como la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales sí han desarrollado e implementado lineamientos orientados a la identificación, análisis y prevención de las causas que generan quejas, reclamos y acciones de tutela. En particular, la Entidad cuenta con la Política de Prevención del Daño Antijurídico, cuyo desarrollo ha sido liderado por el Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de la Oficina Asesora Jurídica, y que contempla, entre otros, los siguientes focos de riesgo para la vigencia 2025:

- i) Derechos de petición asociados a presunta mora judicial.
- ii) Inconformidades relacionadas con el funcionamiento del sistema Sitio para las Partes.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Estos insumos evidencian que la Entidad sí realiza seguimiento y análisis de las causas que originan tutelas, motivo por el cual no es acertado afirmar que no existe una evaluación sistemática. Para soportar lo anterior, se adjunta la presentación en PowerPoint donde se consolidan los elementos esenciales de la política.

Por otra parte, los asuntos relacionados con el Sitio para las Partes no son atribuibles a esta Delegatura, en tanto se trata de un sistema cuya administración, funcionamiento, incidencias, mejoras y actualizaciones corresponden exclusivamente a la Oficina de Tecnología e informática -OTI. Es así como, las tutelas en las que se alegan fallas o dificultades con dicha herramienta son trasladadas y copiadas por esta Delegatura a la OTI, para que esta adopte las medidas pertinentes y emita el insumo técnico que soporta la respuesta institucional.

Ahora bien, cuando las tutelas se fundamentan en la presunta no radicación de demandas enviadas al correo contactenos@sic.gov.co, es necesario precisar que tales situaciones obedecen, en la mayoría de los casos, a la renuencia de los usuarios a utilizar el canal oficial habilitado por la Entidad (Sitio para las Partes), como único medio válido para la radicación de demandas. En consecuencia, estos eventos no constituyen responsabilidad atribuible ni a la Delegatura ni a la OTI, en la medida en que implican el desconocimiento por parte del usuario de una disposición institucional vigente.

En suma, la Delegatura sí participa activamente en la identificación de causas de tutelas y articula sus actuaciones con la Oficina Asesora Jurídica dentro del marco de la Política de Prevención del Daño Antijurídico. Adicionalmente, aspectos como el desarrollo de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento del Sitio para las Partes y la consolidación de sistemas automatizados de análisis de información escapan del ámbito de competencia de esta Delegatura, por lo que no es procedente imputarle la ausencia de dichos controles".

Respuesta Oficina Asesora Jurídica

"Desde la Oficina Asesora Jurídica – Grupo de Gestión Judicial, respetuosamente manifestamos que el hallazgo no refleja de manera completa las acciones que adelanta esta dependencia, toda vez que sí se han desarrollado e implementado medidas orientadas a la identificación, análisis y prevención de las causas que originan quejas, reclamos y acciones de tutela. Estas acciones se enmarcan en la Política de Prevención del Daño Antijurídico – PPDA, que constituye el instrumento institucional mediante el cual se gestionan los riesgos asociados a la defensa judicial y constitucional de la Entidad.

En cumplimiento de dicha política, la Oficina Asesora Jurídica lidera, en coordinación con las Delegaturas y demás áreas involucradas, planes de acción, indicadores de seguimiento y ejercicios permanentes de análisis de litigiosidad, que permiten anticipar situaciones de riesgo y orientar acciones preventivas y de mejora.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En ese sentido, consideramos que la gestión preventiva se encuentra implementada y en ejecución, atendiendo de manera continua las responsabilidades asignadas en el marco de la PPDA.

Ahora bien, es preciso aclarar que, si bien en la PPDA actualmente adoptada no se encuentran formalmente identificados como riesgos autónomos los eventos relativos a (i) solicitudes en ejercicio del derecho de petición y (ii) demandas presentadas por canales distintos al “Sitio para las Partes”, estos sí han sido objeto de un análisis específico y sistemático por parte del Grupo de Gestión Judicial. En desarrollo del proceso de formulación del siguiente periodo de implementación de la PPDA 2026-2027, se llevó a cabo una mesa de trabajo con la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, en la cual esta Oficina presentó los resultados del estudio de las acciones de tutela interpuestas contra la SIC sobre dichos supuestos, incluyendo litigiosidad, tasas de éxito, identificación de causas, problemas jurídicos y análisis de sentencias.

Lo anterior, evidencia que sí existe una evaluación sistemática de las causas que generan tutelas, adelantada desde la Oficina Asesora Jurídica, en articulación con la Delegatura pero con actuaciones y responsabilidades claramente diferenciadas. En particular, el Grupo de Gestión Judicial consolida y analiza periódicamente la información relativa a acciones de tutela y otros procesos judiciales, identifica patrones de causales y riesgos recurrentes, y a partir de ello incorpora ajustes y propuestas en los planes de acción de la PPDA, así como lineamientos para la defensa judicial y constitucional de la Entidad.

De igual forma, debe señalarse que el incremento en el número de quejas, reclamos o acciones de tutela, o en los fallos desfavorables en primera instancia, no puede entenderse, por sí solo, como demostrativo de la inexistencia o ineeficacia de controles por parte de la Oficina Asesora Jurídica. En estas variaciones inciden factores externos al ámbito de decisión de la Entidad, tales como el mayor uso de la acción de tutela por parte de los usuarios, cambios en la línea jurisprudencial y criterios diferenciados de los despachos judiciales. Por ello, la gestión de esta Oficina se orienta a intervenir sobre las causas que son efectivamente controlables, mediante la formulación de políticas, lineamientos y acciones de mejora, y no sobre aquellos elementos que dependen de la decisión de los jueces o de la conducta de los usuarios.

En conclusión, desde la perspectiva de la Oficina Asesora Jurídica, no sería preciso afirmar que no existe una evaluación sistemática de las causas del incremento de quejas, reclamos y acciones de tutela, ni que se hayan omitido los controles correspondientes. Por el contrario, la Entidad cuenta con una política institucional de prevención del daño antijurídico plenamente vigente, así como con ejercicios concretos de análisis de litigiosidad y de causas de condena, incluida la mesa de trabajo mencionada, que evidencian el compromiso de esta Oficina con la gestión del riesgo y la mejora continua.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En tal sentido, y con fundamento en los elementos expuestos, respetuosamente se solicita a la Oficina de Control Interno reconsiderar la postura planteada en el hallazgo, a fin de que refleje de manera más integral las acciones y mecanismos preventivos actualmente implementados por esta dependencia.

Se adjuntan como evidencias (i) presentación de los temas trabajados en la mesa de trabajo realizada en la vigencia 2025 con la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y (ii) el agendamiento vía teams de la mesa de trabajo realizada el 28 de abril de 2025".

Análisis de la Oficina de Control Interno:

La OCI reconoce la existencia de la Política de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA) 2024-2025 y la participación de la Delegatura en su desarrollo, así como la identificación de focos de riesgo como la mora judicial y las inconformidades con el "Sitio para las Partes". Sin embargo, los resultados operativos contradicen la efectividad de estas medidas: el incremento del 1450% en tutelas (8 en 2023 a 124 en 2024, con 103 en el primer semestre de 2025) y las 174 QR por fallas tecnológicas, demuestran que el análisis y seguimiento no han logrado reducir la litigiosidad, lo cual evidencia una desconexión entre la identificación de riesgos y su mitigación concreta.

Respecto a la atribución de responsabilidades, la OCI mantiene que el proceso de trámites jurisdiccionales tiene un rol indelegable en la gestión preventiva de QR y tutelas, conforme al artículo 90 de la Constitución Política y las Circulares Externas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, que exigen análisis sistemático de causas raíz para evitar daño antijurídico. Al respecto, y según lo discutido en reunión de cierre del 18 de diciembre de 2025, aunque la OCI reconoce la influencia de los fallos tecnológicos en el incremento de QR y tutelas (como quedó plasmado en el hallazgo recurrente No. 5.2.2.1. HALLAZGO REITERATIVO/OBSERVACIÓN No. 1 RIESGO PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INVERSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SAJUR Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO), la traslación exclusiva a la OTI no exime al proceso de articular soluciones integrales ni de monitorear la efectividad del canal oficial para radicar demandas en la Entidad.

Adicionalmente, la respuesta del proceso minimiza indebidamente las tutelas por no radicación vía contactenos@sic.gov.co atribuyéndolas solo a "renuencia de usuarios", ignorando factores estructurales como el desconocimiento del canal oficial, brecha digital y falta de alfabetización tecnológica, agravados por el inminente desmonte de dicho correo (Producto 100.1 Plan de Acción). Esta situación genera un vacío informativo crítico que incrementa la litigiosidad sin canales alternativos claros.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo reformulando **la causa, el efecto y las recomendaciones**. La elaboración de un plan de mejoramiento permitirá la gestión proactiva alineando la PPDA con resultados tangibles, reduciendo litigiosidad y fortaleciendo la confianza institucional.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

5.3.4. HALLAZGO No 8. DEBILIDADES EN LA GESTIÓN POR PROCESOS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

Criterio

El Manual Operativo MIPG versión 6 (2024) del Departamento Administrativo de la Función Pública – Dimensión Gestión con valores para resultados – Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, establece que:

“(...) la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública (...)”. Así mismo, el MIPG menciona los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos, entre los cuales se destacan: “(...) Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación, identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes, (...) revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos y (...) documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (...)”

Condición

La OCI evidenció debilidades en la gestión por procesos como uno de los pilares fundamentales para asegurar una operación eficiente y orientada a resultados en la Superintendencia de Industria y Comercio.

a. ARTICULACIÓN CON EL PROCESO DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Durante la prueba de recorrido, en la etapa de calificación de la demanda, se identificaron dificultades para notificar a los demandados debido a la falta de datos precisos o la ausencia de información (verificación RUES). Adicionalmente, se evidenciaron casos en los que varios consumidores demandan a un empresario que, al parecer, no está formalmente constituido, dificultando la notificación y por ende afectando el derecho fundamental que tiene toda persona a acceder a la justicia para la defensa de sus derechos e intereses legítimos a través de un proceso justo, con garantías procesales, en un tiempo razonable y con una decisión motivada. En este contexto, la ausencia de información adecuada para notificar a los demandados limita la posibilidad efectiva de que el ciudadano acceda a esa justicia, incurriendo en una situación de indefensión.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Por tanto, dentro del enfoque de gestión por procesos que promueve el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), resulta vital que estas situaciones sean reportadas oportunamente a la Delegatura de Protección al Consumidor, con el objetivo de que el proceso analice la posibilidad de iniciar investigaciones administrativas de oficio o emitir comunicados de prevención cuando el ámbito jurisdiccional no logre brindar una solución efectiva. Esta coordinación y comunicación fluida entre delegaturas es clave para mejorar la gestión institucional y generar acciones más efectivas en beneficio de la ciudadanía.

b. ARTICULACIÓN PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Los procedimientos AJ01-P01 y AJ01-P02 contemplan que cuando no hay asistencia de las partes (demandante y demandado) a la audiencia, y no se presenta una justificación razonable o en los términos de ley, se procederá a emitir auto que declara terminado el proceso.

En este contexto, de lo reportado en correo electrónico del 07 de noviembre de 2025 por la Delegatura, en respuesta a la solicitud de información en relación con el total de audiencias en las que hubo inasistencia de las partes (demandante y demandado), se encontró que:

En la vigencia 2024, hubo 3.900 por “Archivo Inasistencia” que equivale al 12.8% del total de decisiones proferidas en dicha vigencia. Por su parte, en lo corrido de la vigencia 2025 (corte a octubre), se han presentado 4.581 “Archivos por Inasistencia”, que corresponden al 23.8% del total de decisiones proferidas en el año.

De lo anterior se evidencia que los archivos por inasistencia aumentaron de 2024 a 2025 en un 17.4%, con la salvedad que el dato de 2025 es con corte a octubre, de lo cual se puede asumir que el incremento porcentual de archivos por inasistencia será mayor al cierre del año.

En este marco, traemos a colación la asistencia del equipo auditor a la audiencia del proceso 24-347009, programada mediante auto No. 114601 del 09/10/2025 para el 17 de octubre de 2025 a las 08:30 am, en donde no hubo asistencia de ninguna de las partes, y, debido a esto, el proceso fue terminado por inasistencia mediante auto No. 128883 del 13/11/2025.

Frente al caso particular, la OCI indagó con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para conocer si la parte demandante había consultado por el estado de su proceso, evidenciando que ella solicitó a la entidad cual era el estado de su proceso en 14 ocasiones desde el 17/01/2025 al 18/09/2025. A pesar de lo anterior, se evidenció que mediante comunicación del 27/10/2025, la demandante manifestó que: “(...) no tuve conocimiento previo de la citación programada para el día 17 de octubre de 2025, motivo por el cual no pude presentarme en la fecha indicada (...)”, y por ende, no se pudo proteger materialmente sus derechos como consumidor.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien es claro que en virtud del marco legal y procedimental que rige el proceso de asuntos jurisdiccionales, se impone la carga de estar pendiente de las actuaciones a las partes (demandante y demandado), también es cierto que el archivo de 3.900 procesos (12.8%) en 2024 y 4.581 procesos (23.8%) en lo corrido de 2025 está haciendo que no se protejan real, material y efectivamente los derechos de los consumidores y actores del mercado, generando a su vez, un aumento del riesgo reputacional de la Superintendencia de Industria y Comercio de cara a la ciudadanía como autoridad nacional en materia de protección al consumidor, protección a la competencia e instancia jurisdiccional para la resolución de conflictos en estos temas.

Causa

No existen herramientas, directrices ni protocolos formales que permitan a la entidad trabajar efectivamente bajo un enfoque de gestión por procesos, lo que impide articular y optimizar las actividades institucionales orientadas a la satisfacción y protección del ciudadano.

Efecto

La ausencia de una gestión por procesos impide la generación de estrategias orientadas a facilitar el acceso y la participación ciudadana en los trámites jurisdiccionales. Como resultado, se ponen multas que no se cobran efectivamente y se programan audiencias en las que los ciudadanos no asisten, debido a la demora en los procesos que dificulta que estén pendientes de sus casos. El enfoque de servicio a la ciudadanía bien implementado, podrían diseñar mecanismos y estrategias que permitan informar oportunamente a los ciudadanos y proteger de manera efectiva de sus derechos, favoreciendo así una relación más cercana y eficiente con la entidad.

Recomendación

Implementar un modelo integral de gestión por procesos basado en el MIPG que fortalezca la articulación entre dependencias, formalice estrategias de comunicación y servicio a la ciudadanía que faciliten la participación de los usuarios en sus procesos garantizando así una gestión más transparente, eficiente y orientada a resultados en defensa de los derechos de los consumidores y actores del mercado.

Respuesta del proceso auditado:

"a. ARTICULACIÓN CON EL PROCESO DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta Delegatura no acepta el hallazgo, toda vez que, tras la verificación del contenido, se concluye que la situación descrita no es atribuible a la Delegatura por las razones que se exponen a continuación.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En primer lugar, las notificaciones se realizan a las direcciones físicas y electrónicas registradas en el RUES, información que, en múltiples casos, no es actualizada oportunamente por los propios empresarios, lo cual escapa por completo al ámbito de control de esta Delegatura. De igual forma, las notificaciones también se adelantan con base en los datos aportados por los consumidores en la demanda, por lo que la devolución de correos o la imposibilidad de entrega responde exclusivamente a la calidad de la información suministrada por las partes y no a una deficiencia del proceso.

En ese sentido, al tratarse de factores externos a la Delegatura y ajenos a su capacidad de gestión, no es posible afirmar que exista una desarticulación con el proceso de vigilancia administrativa de protección al consumidor, pues la imposibilidad de notificación no surge de una falta de coordinación, sino de limitaciones propias de la información disponible en sede jurisdiccional.

Adicionalmente, la imposibilidad de surtir la notificación no puede configurarse como una categoría de riesgo del proceso. El numeral 6º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece expresamente que, cuando no es posible realizar la notificación, procede el archivo de la actuación. Por tanto, la situación descrita corresponde al cumplimiento del marco normativo y no a una desviación del proceso ni a un riesgo atribuible a esta Delegatura, conforme a los lineamientos institucionales de identificación y valoración de riesgos.

No obstante, y en el marco del compromiso descrito en la respuesta al hallazgo 5.2.2.3 literal b, esta Delegatura documentará un control específico para el seguimiento de las notificaciones devueltas, con el fin de fortalecer la eficiencia en esta etapa y asegurar una trazabilidad adecuada en la gestión de comunicaciones procesales.

En virtud de todo lo expuesto, y dado que los hechos descritos no constituyen una falla del proceso ni un riesgo imputable a esta Delegatura, se solicita el cierre del hallazgo.

b. ARTICULACIÓN PROCESO DE COBRO COACTIVO

Esta Delegatura no acepta el hallazgo, toda vez que su misionalidad se circunscribe a la decisión de acciones de protección al consumidor (incluida la imposición de sanciones), así como a la resolución de asuntos de competencia desleal y propiedad industrial. En consecuencia, el seguimiento, trazabilidad y materialización del recaudo no hacen parte de las funciones propias de la Delegatura y se encuentran por fuera de la órbita de sus trámites.

En efecto, el numeral 9 del artículo 7 del Decreto 4886 de 2011 asigna expresamente a la Oficina Asesora Jurídica la función de “adelantar los procesos de cobro por jurisdicción coactiva, en virtud de actos administrativos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio”. Adicionalmente, el personal de esta Delegatura resulta insuficiente frente al volumen de procesos a su cargo, lo cual imposibilita la asunción de actividades adicionales de seguimiento al recaudo.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
--	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Respecto de la pérdida de ejecutoria, se precisa que el Secretario de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales participa periódicamente en los comités de cartera, espacios en los que se identifican los expedientes que presentan dicho fenómeno. Estos comités constituyen el mecanismo formal de articulación con el área competente y permiten la comunicación oportuna de la información necesaria.

Finalmente, es pertinente reiterar que el recaudo y las actuaciones rápidas u oportunas relacionadas con el cobro son responsabilidad exclusiva del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, por lo que no corresponde asignar este tipo de obligaciones a la Delegatura.

c. ARTICULACIÓN PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Delegatura no acepta el hallazgo, en atención a que las actuaciones relacionadas con la citación y asistencia a audiencias se rigen estrictamente por el Código General del Proceso y por las reglas legales de notificación de providencias. La comunicación de la fecha y hora de la audiencia se realiza mediante auto, y su notificación se surte exclusivamente a través de los canales procesales previstos por la ley.

En consecuencia, no es procedente ni jurídicamente viable adoptar protocolos administrativos que impliquen contacto individual, recordatorios personalizados o mecanismos extraprocesales para asegurar la asistencia de las partes. Este tipo de actuaciones desborda la competencia funcional del despacho, puede comprometer la imparcialidad, genera riesgos de nulidad y supone una indebida confusión entre comunicaciones informativas y notificaciones judiciales, las cuales están reservadas a la ritualidad procesal.

Adicionalmente, el archivo por inasistencia constituye una consecuencia legal atribuible únicamente a la no comparecencia injustificada de las partes, circunstancia que no depende del despacho ni de la Delegatura. Por tanto, no resulta procedente incorporar acciones en el plan de mejoramiento que pretendan modificar la ritualidad procesal, alterar el sistema de notificaciones o garantizar la comparecencia de las partes, por tratarse de obligaciones ajenas a la competencia jurisdiccional y materialmente imposibles de asegurar".

Análisis de la Oficina Control Interno:

La Delegatura responde al hallazgo con aspectos de atribución de responsabilidad y en estricto apego al marco normativo procesal/jurisdiccional, sin embargo, el hallazgo formulado por la OCI se enfocó a la debilidad en la gestión por procesos y en la articulación de las dependencias, aclarando que no se cuestiona la observancia del marco procesal/jurisdiccional, sino la necesidad de integrar mejor la información que produce el trámite jurisdiccional con las funciones de vigilancia, cobro coactivo y servicio a la ciudadanía para lograr mayor efectividad en la protección de los derechos del consumidor.

Por lo anterior, se precisa un análisis específico frente a cada literal del hallazgo:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

a. Articulación con vigilancia administrativa

La OCI acogió la precisión de que el archivo por imposibilidad de notificación responde a lo previsto en el numeral 6 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y no configura, por sí mismo, una desviación del trámite jurisdiccional. No obstante, se mantiene el hallazgo en cuanto a la ausencia de un mecanismo formal que permita que la información generada en el proceso de Trámites Jurisdiccionales (casos reiterados de imposibilidad de notificar por proveedores presuntamente inexistentes o sin datos verificables en el RUES, configurados como posibles empresas fachadas destinadas a engañar consumidores) sea aprovechada como insumo por el proceso de Vigilancia Administrativa para eventuales actuaciones de oficio o acciones preventivas que favorezcan a la ciudadanía. Desde los lineamientos del MIPG, esta articulación por procesos es un componente esencial de la gestión orientada al ciudadano.

b. Articulación con cobro coactivo

En relación con la articulación con el proceso de cobro coactivo, la OCI acogió la aclaración sobre la competencia asignada a la Oficina Asesora Jurídica y la existencia de comités de cartera como instancia formal de coordinación. En consecuencia, **esta parte del hallazgo se ajusta como oportunidad de mejora**, orientada únicamente a fortalecer la calidad de la información remitida al proceso de cobro coactivo, sin trasladar a la Delegatura responsabilidades propias del recaudo ni de la ejecución coactiva.

c. Articulación con servicio a la ciudadanía

Frente a la respuesta del proceso auditado relacionada con la imposibilidad de implementar recordatorios personalizados o contactos extraprocesales, se precisó que el hallazgo no pretende modificar el trámite procesal ni sustituir las formas de notificación previstas en la ley. El hallazgo se fundamenta en el alto porcentaje de archivos por inasistencia (12,8% en 2024 y 23,8% en 2025 con corte a octubre) y en el caso analizado en el que, pese a múltiples consultas de la usuaria sobre el estado de su proceso, esta manifestó no haber conocido la citación a audiencia. Ello evidencia una brecha entre el cumplimiento formal del procedimiento y la protección material y efectiva de los derechos del consumidor.

Desde el enfoque MIPG de gestión por procesos, se identifican oportunidades en la coordinación con el proceso de Servicio a la Ciudadanía para fortalecer la información y pedagogía brindada a las partes, sin que ello implique alterar las notificaciones judiciales ni afectar la imparcialidad del despacho.

5.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

5.4.1. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1. - PREVENCIÓN DE RIESGO LATENTE DE PÉRDIDA DE COMPETENCIA PARA PROCESOS PRÓXIMOS A CUMPLIR EL TÉRMINO MÁXIMO ESTABLECIDO EN LA LEY – DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Teniendo en cuenta lo observado en el hallazgo 5.2.2.2. literal C), frente a los términos de los procesos que adelanta el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, en donde se analizó el cuadro de procesos activos por vigencia denominado “JURISDICCIONAL PROCESOS ACTIVOS DAJ”, utilizando como fecha de corte el 31 de octubre de 2025⁵, encontrando que existen procesos para los cuales ya se cumplió el término legal que establece el artículo 121 del Código General del Proceso; se evidenció también que existen 6.334 procesos, de las vigencias 2021 a 2024, que están a menos de 120 días (4 meses) para cumplirse el término legal que indica la norma citada.

Lo anterior se constituye en una alerta para el proceso auditado pues significa que el 36.7% de los procesos de las vigencias 2021-2024 entran a ser parte de los procesos en riesgo de pérdida de competencia, lo que debe llevar a la Delegatura a la toma de acciones inmediatas que mitiguen dicho riesgo de corto plazo.

Aunado a lo anterior, se encontró que 6.692 procesos de la vigencia 2024, equivalentes al 41,9% del total de procesos de esa vigencia, están entre los 4 y 8 meses para que se cumpla el término legal del artículo 121 del Código General del Proceso – CGP, siendo un riesgo inminente en el mediano plazo (a junio de 2026).

Finalmente, aunque por derecho a turno y prioridad para evitar el riesgo de pérdida de competencia el proceso debe enfocarse en los procesos mencionados anteriormente (de riesgo en corto y mediano plazo), la Delegatura no puede descuidar los procesos restantes (equivalentes a 2.106 procesos de vigencia 2024 – mayores a 240 días para que cumplan el término del artículo 121 del CGP – y 16.713 de vigencia 2025), pues se debe evitar que el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor esté enfocado en gestionar los procesos con el término vencido o próximo a vencer, sino que se debe buscar que el mencionado grupo adelante los procesos a cargo sin la presión del riesgo de pérdida de competencia y en el menor tiempo posible, de tal forma que se cumpla la finalidad de la función jurisdiccional consistente en la búsqueda de la protección de los derechos del consumidor en el tiempo más cercano al cual se dio la posible vulneración.

Así las cosas, se recomienda a la Delegatura, además de formular acciones inmediatas para subsanar lo observado en el hallazgo 5.2.2.2. literal C), contemplar acciones de contingencia que ataquen el riesgo de mediano y largo plazo de que procesos de vigencia 2024 y 2025 no cuenten con sentencia de primera o única instancia antes del término establecido en el artículo 121 del

⁵ En el cuadro “JURISDICCIONAL PROCESOS ACTIVOS DAJ”, se puso la fecha 31/10/2025 en la celda de “Fecha hoy” para que, según la formulación predeterminada del cuadro Excel, se calculara la fecha de vencimiento de los procesos activos para cada vigencia.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

CGP (un año contado a partir de la notificación del auto admisorio de la demanda, prorrogable por 6 meses más).

5.4.2. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2. - ESTUDIO DE CARGAS Y FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LA DELEGATURA

Es claro que el talento humano es el recurso principal para el desarrollo de las funciones de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, y la falta de este ha sido causa de varios de los hallazgos de auditorías pasadas, reiterándose en lo observado por el equipo auditor en la ejecución de la presente auditoría.

Al respecto, se indagó al proceso por estudios de cargas laborales para determinar la distribución de trabajo entre el personal (funcionarios y/o contratistas) de la Delegatura, que sirva para una mejor distribución y/o se convierta en un insumo para justificar la necesidad de más colaboradores. En respuesta a esta solicitud, el proceso allegó memorandos de diciembre de 2022, dirigidos al Coordinador del Grupo de Trabajo de Administración de Personal, en donde solicitan la realización de “*un estudio de cargas a partir del cual se pueda analizar la productividad del proceso y el talento humano necesario para la gestión jurisdiccional*”; la mencionada solicitud se requirió para los grupos de trabajo de competencia desleal y propiedad industrial, calificación, verificación del cumplimiento, defensa del consumidor y secretaría.

A las solicitudes mencionadas, el coordinador del Grupo de Trabajo de Administración de Personal respondió en diciembre de la misma vigencia:

” (...) que de acuerdo con el plan de formalización que adelanta el Gobierno Nacional la Entidad empezará con las fases que implican este tipo de proyectos, entre los cuales se incluye el levantamiento de cargas laborales. Por lo anterior, se le estará informando oportunamente la fecha de la reunión y la información que debe recopilar. Es oportuno señalar que el cronograma de programación de este trabajo de levantamiento de cargas laborales está previsto para culminar en todas las áreas de la SIC, en el primer semestre de la vigencia 2023”.

Aunado a lo anterior, allegan memorandos del 11 de marzo de 2024 en donde el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales de la época solicita a la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Administración de Personal lo siguiente:

“Teniendo en cuenta que se está explorando estrategias de descongestión de trámites judiciales, solicito su colaboración para que nos proporcione información actualizada sobre la cantidad de personal adscrito a la mencionada delegatura, en la que se discrimine entre los siguientes roles: (i) profesionales universitarios, (ii) profesionales especializados, (iii) técnicos, (iv) secretarios y (v) auxiliares administrativos con su respectivo grado.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

Adicionalmente, es de gran utilidad que se indique a qué grupo de trabajo pertenece cada uno de los roles mencionados.

Finalmente, es importante determinar si en los últimos cuatro (4) años se ha llevado a cabo algún estudio de cargas para la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y, de ser así, cuáles fueron los resultados obtenidos.

Esta información será fundamental para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias de descongestión que contribuyan a optimizar el rendimiento y la eficiencia de nuestro equipo en las actuaciones judiciales".

En respuesta a lo anterior, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Administración de Personal respondió:

"La Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales actualmente cuenta con 79 funcionarios distribuidos así: 5 adscritos al Despacho, 18 al Grupo de Trabajo de Calificación, 8 al Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial, 32 al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, 11 al Grupo de Trabajo de Secretaría y 5 al Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento. En el cuadro anexo se consigna esta información, que además contiene nombre, cargo, grado, dependencia, grupo, profesión, postgrado y fecha de ingreso de cada uno de los servidores.

Frente a si se ha realizado algún estudio de cargas, me permito informarle que, frente a la capacidad operativa de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, se observó la insuficiencia del personal requerido para atender la creciente labor a su cargo, y en ese sentido, mediante el Decreto 1241 de 2017 se creó la planta de personal con carácter temporal con diecinueve (19) empleos en el nivel profesional, cargos que mediante el Decreto 1021 de 2020 fueron creados en la planta de personal permanente de la Superintendencia de Industria y Comercio".

Así las cosas, es importante y pertinente que, teniendo en cuenta que una causa recurrente de los hallazgos y observaciones de la presente y anteriores auditorías es la falta de personal para atender el volumen de procesos de la Delegatura, se recomienda reiterar e insistir en la elaboración de un estudio de cargas ajustado a la realidad vigente de la dependencia, que permita tomar decisiones de cara a: (i) la evaluación objetiva del rendimiento y productividad del personal actual, (ii) el fortalecimiento de la calidad y cantidad del personal para minimizar la materialización de riesgos del proceso, y (iii) la prestación de un mejor servicio jurisdiccional a la ciudadanía que se vea materializado en una efectiva protección de los derechos del consumidor, protección de la competencia y la propiedad industrial.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

5.4.3. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 3 IDENTIFICACIÓN RIESGOS EMERGENTES

Aunque el proceso identificó y comunicó cambios relevantes mediante el correo del 25 de febrero de 2025 y el memorando del 1 de diciembre de la misma vigencia a la OAP, no se documentó la activación integral de controles específicos ni actividades concretas para mitigar el impacto de los eventos identificados en su gestión, conforme al procedimiento SC01-P05 Gestión del Cambio.

Esta situación limita la capacidad del proceso para anticipar y neutralizar de manera proactiva los efectos de cambios institucionales (como el desmonte del correo contactenos@sic.gov.co), exponiendo la continuidad operativa y el cumplimiento de plazos jurisdiccionales en protección al consumidor.

Por lo anterior se recomienda al proceso que, adicional a informar y comunicar los cambios relevantes que puedan afectar la gestión de los trámites jurisdiccionales en la Entidad, se documenten controles y actividades de mitigación para cada evento comunicado incluyendo responsables, plazos y evidencias de efectividad. También se recomienda, establecer un mecanismo de seguimiento periódico de los reportes enviados a la OAP, asegurando su integración de ser necesario al mapa de riesgos de la Entidad.

Beneficio de la auditoría

El análisis realizado impulsó la identificación y comunicación formal del desmonte del correo contactenos@sic.gov.co (memorando 1 de diciembre 2025), fortaleciendo la trazabilidad de la gestión del cambio en el proceso.

5.4.4. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 4 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON EL USO INDEBIDO DE DATOS PERSONALES EN TRÁMITES JURISDICCIONALES

El proceso identificó un riesgo relacionado con el uso indebido de datos personales que indica: “no proteger datos sensibles, susceptibles de reserva, en las acciones de protección al consumidor gestionadas”, durante la ejecución de la auditoría se tuvo conocimiento de quejas de la ciudadanía relacionadas con los contactos que han recibido de las firmas de abogados, con el fin de ofrecer sus servicios profesionales al contactarlos a través de mensajes de texto a sus celulares o correos electrónico de manera fraudulenta, por lo anterior se solicitó información a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) en su rol de Oficial de Datos Personales de la entidad, quien remitió detalle relacionado con este tipo de reclamos, de la información suministrada se destaca lo siguiente:

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

- ✓ Las funciones como Oficial de Datos Personales fueron designadas a la OAP mediante Resolución 12356 del 14 de marzo de 2022.
- ✓ La Entidad creó la herramienta tecnológica de Registro Nacional de Bases de Datos que incluye el registro de reclamos relacionados con el uso de bases de datos al interior de la SIC. La Entidad estableció el código 401 para tipificar quejas relacionadas con el indebido almacenamiento de Datos Personales, el Oficial en su respuesta indica: “(...) *Internamente se le ha dado esta tipología a las quejas de los usuarios que han sido contactados por firmas de abogados, debido a los trámites frente a usuarios jurisdiccionales.* (...)”.
- ✓ La OAP, bajo su rol como Oficial de Datos Personales, ha remitido informes de las quejas indicadas a la Delegatura de Protección de Datos Personales durante los años 2023, 2024 y 2025, estos informes se radicaron por el Sistema de Trámites de la Entidad.
- ✓ El Oficial aclara que: “(...) *desde el 2024, los reclamos por mal manejo de datos por parte de las firmas de abogados ya no se limitan a trámites jurisdiccionales; ahora también incluyen quejas de usuarios por cualquier otro trámite realizado.* (...)”.
- ✓ Los datos e informes elaborados por la OAP reflejan información histórica y las gestiones realizadas que involucran a la Oficina de Tecnología e Informática y la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

A continuación, las cifras relacionadas con los reclamos mencionados y entregados por la OAP:

Año	Quejas recibidas	Variación
2021	80	
2022	62	-22,5%
2023	89	43,54%
2024	306	243,8%
2025 ⁶	326	6,5%

Tabla 13. Resumen quejas por indebido almacenamiento de Datos Personales

El análisis de la evolución anual de quejas presentadas muestra un incremento significativo del 243% en 2024 frente a 2023 (de 89 a 306 quejas en el año), para el primer semestre de 2025 se registraron 326, cifra representativa frente a la totalidad de 2024, lo que evidencia la tendencia en el aumento de quejas.

La OCI identificó durante las pruebas de recorrido que el riesgo es conocido por el proceso auditado y que se han tomado medidas de control frente a las quejas radicadas por los usuarios, sin embargo, la posible afectación económica y reputacional por debilidades en la conservación con la debida seguridad de los datos de los usuarios no se encuentra documentado.

⁶ Datos con corte 31 de julio 2025

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

La falta de documentación y articulación con la OAP en su rol de Oficial de Datos Personales limita la trazabilidad y la capacidad de monitoreo de la gestión de riesgos, exponiendo al proceso a posibles sanciones y afectaciones reputacionales. Por lo anterior se recomienda documentar en el mapa de riesgos de la Entidad – proceso de Gestión Integral de Datos Personales - las acciones de mitigación implementadas, su periodicidad de monitoreo y establecer un canal formal de reporte con la OAP para este tipo de incidentes, asegurando su integración en el Registro Nacional de Bases de Datos.

5.4.5. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 5 ACTUALIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE PROCESOS DE MANERA VIRTUAL

Los controles diseñados para mitigar el riesgo de Seguridad de la Información (pérdida de integridad de documentos remitidos por partes o terceros) están documentados en el "Protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual", publicado en la sede electrónica institucional en 2020. Sin embargo, este documento no se encuentra incorporado al SIGI ni actualizado, conteniendo enlaces obsoletos y referencias a herramientas inexistentes.

La ausencia de formalización en el SIGI y la desactualización del protocolo comprometen la trazabilidad de los controles y exponen al proceso a errores en la gestión de documentos jurisdiccionales, afectando la integridad y confiabilidad de los trámites.

Por lo anterior, la OCI recomienda:

- Formalizar el protocolo como Manual de Controles Operativos en el SIGI (puede ser un anexo al procedimiento), vinculándolo explícitamente al riesgo de Seguridad de la Información.
- Realizar actualización integral del contenido (enlaces vigentes, herramientas actuales, procedimientos actualizados) con revisión semestral documentada.
- Capacitar al personal involucrado en su aplicación, registrando evidencias de efectividad en el expediente de gestión de riesgos.

5.4.6. OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 6 ARTICULACIÓN CON EL PROCESO DE COBRO COACTIVO

Teniendo en cuenta que el Secretario de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales participa periódicamente en los comités de cartera, en donde, entre otros, se identifican y discuten los expedientes que presentan pérdida de ejecutoria, lo que afecta la efectividad del cobro coactivo en la entidad, se recomienda fortalecer la información que se remite al proceso de cobro coactivo para contribuir con las actividades y funciones a su cargo, sin que esto resulte en trasladar responsabilidades propias del recaudo y cobro coactivo a la Delegatura.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

En consecuencia, **esta parte del hallazgo se ajusta como oportunidad de mejora**, orientada únicamente a fortalecer la calidad de la información remitida al proceso de cobro coactivo, sin trasladar a la Delegatura responsabilidades propias del recaudo ni de la ejecución coactiva.

6. CONCLUSIONES.

La auditoría al proceso de Trámites Jurisdiccionales en materia de Protección al Consumidor, Competencia Desleal e Infracción a Derechos de Propiedad Industrial evaluó la gestión de los trámites a cargo de esta dependencia, determinando niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de los controles del proceso. Así mismo, se determinó la efectividad a las directrices establecidas para verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas en las sentencias proferidas dentro de las demandas de protección del consumidor, así como en conciliaciones y transacciones, todo lo anterior, bajo un enfoque basado en riesgos, identificando lo siguiente:

Se constató que cinco hallazgos de la auditoría anterior (2023) fueron subsanados satisfactoriamente, lo que permitió su cierre, incluyendo aspectos relacionados con la función de reparto de procesos, gestión documental y verificación del cumplimiento, entre otros. Además, se cerraron dos oportunidades de mejora planteadas anteriormente y se constató su efectividad.

No obstante, aún permanecen cuatro hallazgos reiterativos que continúan afectando la eficiencia y eficacia del proceso, los cuales requieren un nuevo plan de mejoramiento que aborde la causa raíz con enfoque estructural para evitar recurrencias.

Respecto a los hallazgos evidenciados se reiteran debilidades en el Sistema tecnológico SAJUR, identificando que, si bien está implementado, persisten fallas estructurales que afectan su operación, generando riesgos fiscales y limitando la optimización del proceso jurisdiccional. La falta de un manejo integral del software implica que no se ha superado el riesgo identificado en auditorías anteriores y que debe ser materia de atención prioritaria.

Entre otras debilidades encontradas están: incumplimientos en términos legales para la atención de demandas y medidas cautelares, deficiencias en el monitoreo y análisis de indicadores y riesgos de gestión, debilidades en controles internos y atención a PQRSF, ausencia de articulación y gestión por procesos, y un incremento de tutelas falladas en contra de la entidad atribuido a factores como la mora judicial, problemas tecnológicos y sobrecarga laboral atribuible a la falta de personal.

En conclusión, el informe final de auditoría contiene 4 hallazgos reiterativos (auditoría OCI 2023), 4 hallazgos nuevos y 6 oportunidades de mejora.

 Superintendencia de Industria y Comercio 	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: CI01-F02 Versión: 8 Fecha: 2025-06-13
---	--	--

Consecutivo 42
 Bogotá, 18 de diciembre 2025
 Informe Final

7. RECOMENDACIONES

- Abordar de manera prioritaria las fallas estructurales persistentes en el sistema tecnológico SAJUR y Expediente Electrónico, mitigando los riesgos fiscales y jurídicos asociados, y mejorando su funcionalidad operativa.
- Realizar ejercicios de autocontrol periódicos que evalúen la funcionalidad del sistema "Sitio para las partes" y el impacto de las mejoras tecnológicas, garantizando satisfacción y usabilidad para los usuarios.
- Implementar indicadores de eficacia en la implementación de la PPDA que permita tomar decisiones que ataquen la causa raíz de las tutelas falladas en contra con la gestión de quejas y reclamos.
- Fortalecer la articulación entre procesos, mejorando la gestión preventiva y la implementación del MIPG para fortalecer el relacionamiento estado ciudadano.
- Formular e implementar indicadores específicos y un sistema formal para evaluar y controlar los riesgos asociados a las actividades del Grupo de Secretaría, cuya función de despacho judicial es crítica para el trámite jurisdiccional.
- Corregir los errores en la formulación, monitoreo de indicadores y riesgos en el SIGI para asegurar su adecuado seguimiento.
- Definir protocolos claros para la gestión de PQRSF que garanticen su correcta atención y cumplimiento de plazos legales.
- Desarrollar campañas masivas y efectivas de capacitación para usuarios del sistema jurisdiccional que amplíen la cobertura y faciliten el correcto uso del sistema.
- Actualizar y mantener la calidad y confiabilidad de los mapas de riesgos institucionales para fortalecer la gobernanza del riesgo y la transparencia pública.

SANDRA PORTELA RIVERA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: José Andrés Sánchez Rivera, Fabian Orlando González Rincón y Paola Andrea Mejia Hoyos
 Revisó: José Andrés Sánchez Rivera – Líder Auditoría
 Aprobó: Sandra Portela Rivera – Jefe OCI