



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO INTERVENCIÓN

PROCURADURÍA DELEGADA DE INTERVENCIÓN 6. PRIMERA ANTE EL CONSEJO DE ESTADO

PROCURADURÍA DELEGADA DE INTERVENCIÓN 5. TERCERA PARA LA INVESTIGACIÓN Y JUZGAMIENTO PENAL

PROCURADURÍA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 14. TERCERA CON FUNCIONES DE INTERVENCIÓN PARA LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	<i>Carlos Alberto García Neira - Auditor Líder</i> <i>Diana Marcela Cañas Pulgarín - Auditor acompañante</i>
LUGAR Y FECHA AUDITORIA:	<i>Procuraduría Delegada de Intervención 6 - Primera ante el Consejo de Estado: 11 junio de 2025</i> <i>Procuraduría Delegada de Intervención 5- Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal: 11 junio de 2025</i> <i>Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14- Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz: 11 junio de 2025</i>
FECHA DEL INFORME:	4 DE JULIO DE 2025



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO:

Intervención

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Procuraduría Delegada de Intervención 6 - Primera ante el Consejo de Estado:

Nohora Cristina Gutiérrez Barrera – Procuradora Delegada

Henry Alejandro Bolívar Callejas- Profesional

Procuraduría Delegada de Intervención 5- Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal:

Bladimir Cuadro Crespo – Procurador Delegado

Martha Lucía Pineda Gallego

Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14- Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz:

Orlando Anibal Guerra De la Rosa – Procurador Delegado

Jorge E. Herrera Silva – Asesor

Paula Carvajal - Asesor

Nangly Yuselly Gaon Ortiz - Asesor

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso “Intervención” cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

1.3.2 Confirmar que el proceso “Intervención” ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso de Intervención, gestión del 01 de octubre de 2024 al 31 de mayo de 2025

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 (5.1.2, 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3) y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso de Intervención.

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA (Alto dado que:)

El objetivo contemplado para la auditoría se cumplió a cabalidad teniendo en cuenta que mediante las técnicas de observación, entrevistas y verificación documentada de los casos se logró verificar en 3 Procuradurías Delegadas la gestión del proceso Intervención en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

En el curso de este ejercicio se logró establecer la conformidad del proceso, la capacidad del proceso, de las dependencias y funcionarios auditados para cumplir con los objetivos misionales y por ende del Sistema de Gestión de Calidad en favor de todos los grupos de interés con los que se relaciona.

Así mismo, fueron evidentes el conocimiento experto y destrezas que posee el talento humano que hace parte de las delegadas auditadas para gestionar los casos.

De igual forma, durante este ejercicio también se identificaron oportunidades de mejora en favor de la eficacia y eficiencia del proceso.

Es así como se puede concluir que el proceso de Intervención cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en favor del logro de los objetivos misionales de la entidad y que también opera según lo planificado.

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA (Alto dado que:)

Se cumplió con el alcance de la auditoría toda vez que fue posible auditar la gestión del proceso intervención del periodo comprendido de octubre de 2024 a abril de 2025 a las tres dependencias seleccionadas en el plan de auditoría para este ejercicio, a saber: Procuraduría Delegada de Intervención 6 - Primera ante el Consejo de Estado, Procuraduría Delegada de Intervención 5 - Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal, Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14 - Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz, verificando los criterios que se detallan a continuación:

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA: (Alto dado que:)

Durante el desarrollo de la auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001: 2015 en los numerales 5.1.2, 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3; así como los documentos y normatividad aplicable al proceso.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

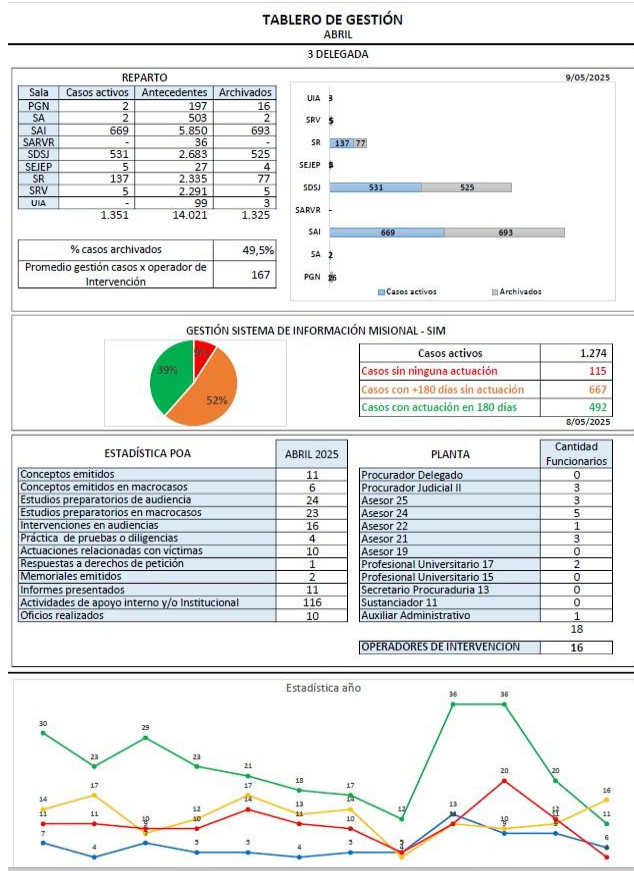
Como resultado de lo anterior se evidenció lo siguiente:

4.1. Los funcionarios objeto de la auditoría evidencian que conocen la terminología, documentos y acceso al sistema de Gestión de Calidad de la entidad. De igual forma, tienen claro que son parte del proceso intervención y que por ello en el marco de sus funciones contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos en la “perspectiva misional” representando la sociedad ante el estado.

4.2. Se comprobó la gestión adecuada de los riesgos inherentes al proceso, puesto que:
a. identifican los riesgos y sus controles b. llevan a cabo los controles establecidos, c. monitorean cuatrimestralmente sus riesgos; d. no se han materializado riesgos en el proceso.

4.3 En cuanto a la planificación de las actividades que llevan a cabo, se estableció que en las tres dependencias auditadas cuentan con herramientas que les permiten planear y gestionar su proceso, las cuales no están estandarizadas ni tienen alguna clase de control en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. No obstante, se resalta el instrumento desarrollado a través de Power BI que utiliza la Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14 - Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz, la cual les permite:

- Programar adecuadamente las actividades a desarrollar por todos los servidores que laboran en la delegada con el fin de que registren los casos que serán objeto de actuación.
- Contar con un completo tablero de control que contiene todos los casos que maneja la delegada con la información necesaria para la toma de decisiones.
- Generar estadísticas en la gestión de intervención, como casos activos, en reparto, casos archivados, registros en el SIM, dentro de otras virtudes, como se puede observar en el siguiente pantallazo:



Fuente: Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14- Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz

4.4 Se evidenció que las dependencias auditadas cuatrimestralmente envían a la Oficina de Planeación el reporte de salidas no conformes. No obstante, en las Procuradurías Delegada de Intervención 6 - Primera ante el Consejo de Estado y Procuraduría Delegada de Intervención 5- Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal, se demuestra poco conocimiento de los requisitos de los productos/servicios del proceso de intervención, de las salidas no conformes y los respectivos tratamientos. En virtud de lo anterior, se recomienda para estas dependencias fortalecer los conocimientos, apropiación de esta importante herramienta de medición, análisis y mejora.

4.5. Al Revisar la operación del procedimiento titulado “Intervención” en las Procuradurías Delegadas Primera ante el Consejo de Estado y Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal, se comprobó lo siguiente:

- De la muestra de casos seleccionados en estas dependencias se verificó una gestión oportuna y adecuada en el marco del procedimiento.
- Con el fin de darle celeridad a las actuaciones y evitar riesgos por vencimiento de términos, estas dependencias reciben la gran mayoría de solicitudes que realizan los despachos en los que actúan, a través de los correos electrónicos

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

notidel1cedo@procuraduria.gov.co y bcuadro@procuraduria.gov.co (respectivamente), y no a través del sistema de información actual DOKUS, por lo tanto, en el gestor documental de la entidad no queda trazabilidad de todo lo que reciben y tramitan estas dos dependencias. Algunas actividades del procedimiento tienen puntos de control que no cuentan con salidas (evidencias).

4.6. Revisión del procedimiento “*Intervención Escrita Procuradurías Delegadas con funciones mixtas de intervención para la jurisdicción especial para la paz Código IN- P- 02*” v4 del 31/07/2022 en la Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14- Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz:

- De la muestra de casos seleccionados en estas dependencias se verificó una gestión oportuna y adecuada en el marco del procedimiento.

- Se evidencia que los requerimientos que llegan a la dependencia se direccionan a través de la Procuraduría Delegada con funciones Mixtas 11 de Coordinación de Intervención ante la Jurisdicción Especial para la Paz, quienes a parte del DOKUS cuentan con un canal para la recepción de solicitudes este es: procesosjep@procuraduria.gov.co. A este correo se allegan la gran mayoría de solicitudes de intervención de la JEP. Según lo expuesto por los auditados este canal paralelo se debe a que requieren una remisión rápida de estas solicitudes para evitar vencimientos de términos, aspecto que no se da a través de DOKUS.

Al respecto, se evidencia el oficio E-2024-660492PGNPGN – GASI – GED Oficio– 028 del 3 de diciembre de 2024, dirigido al Grupo Apoyo Sistemas de Información - Gasi - Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital y al Grupo de Gestión Documental Electrónico y de Archivo - GED - División De Documentación, en el que se informa sobre la disminución del número de radicados de entrada correspondientes por competencia a las Procuradurías Delegadas de Mixtas de Intervención ante la JEP en DOKUS, refiriendo que a través del correo procesosjep@procuraduria.gov.co se tramitan alrededor de más de cien comunicaciones diarias, cifra que no coincide con las que se reciben a través de DOKUS (alrededor de 20), quedando un saldo de alrededor de 500 casos pendientes por asignar en DOKUS; situación que impacta sustancialmente en el procedimiento de reparto de estas Procuradurías Delegadas de intervención ante la JEP, lo que a su vez conlleva a riesgos de vencimientos en la intervención oportuna. Al requerir la respuesta suministrada por la dependencia concernida, los auditados informaron que no habían recibido ninguna respuesta.

- Al examinar la trazabilidad del radicado E- 2024-156467, el auditado informó que aún no se ha podido cerrar en SIGDEA (antiguo gestor documental de la entidad) ya que es un caso que la JEP aún tiene vigente y por lo tanto la Procuraduría debe intervenir (situación que ocurre en muchos casos), pero esta información no permite ser migrada automáticamente al DOKUS, lo cual genera inconvenientes a la hora de gestionar la documentación del caso y revisar la trazabilidad.

- Así mismo, al revisar los radicados DOKUS E-2024-679729, E-2025-117068, se evidencia que estos no pueden ser visualizados en el SIM de manera automática, situación que ocasiona que se deba descargar manualmente del documento en DOKUS y posteriormente subirlo en el expediente del SIGDEA (cuando el caso aún

está vigente) o SIM. Actividades que implican reprocesos teniendo en cuenta la gran cantidad de información que se tramita diariamente al interior de las Delegadas de Intervención ante la JEP.

-Ahora bien, al auditar los registros realizados en el SIM, se observa que la dependencia registra información correspondiente en el mismo, no obstante, se requiere de la mejora de algunas funciones para lograr una adecuada gestión en el registro de los casos, aspectos que han sido solicitados a la Dirección de Apoyo Estratégico, Análisis de datos e información a través de comunicaciones fechadas 1 y 24 de abril de 2025, en las cuales se informa sobre la necesidad de adecuar algunas de las herramientas del SIM, como implementación de generación de alertas, o recordatorios en este y ampliar la cantidad de perfiles de “Coordinador, aspectos que según lo informado por el auditado aún no han sido objeto de respuesta por parte de la dependencia concernida.

Finalmente, al revisar el procedimiento objeto de auditoría se evidencia que este en muchas de sus actividades hace referencia al sistema SIGDEA, aspecto que debe ser susceptible de ajustes, teniendo en cuenta que este ya no es el gestor documental actual de la entidad.

5 CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No aplica

6 FORTALEZAS

- Comprensión y apropiación de la política, objetivos de calidad, procedimientos, riesgos e indicadores del proceso de intervención.
- Compromiso y disposición del equipo de trabajo para ejecutar las actividades y aportar al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.
- Conocimiento experto de los funcionarios que llevan a cabo las actividades de intervención. Las buenas prácticas de planeación, gestión y control adoptadas por las Procuradurías Delegadas con Funciones Mixtas de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz a través de herramientas de inteligencia empresarial y visualización de datos como el Power BI.

7 NO CONFORMIDADES

Durante la auditoría realizada al proceso de intervención, se evidenció que las dependencias seleccionadas en la muestra están utilizando cuentas de correos electrónicos institucionales como medio de recepción de los requerimientos de los distintos despachos.¹

¹ La Resolución interna 293 de 2024 establece como único gestor documental oficial la herramienta "Dokus" y que los canales oficiales de recepción de comunicaciones de la entidad serán la Sede Electrónica, los puntos de radicación de la entidad a nivel nacional y el buzón procesosjudicialesprocuraduria.gov.co este último destinado exclusivamente para notificaciones judiciales y/o comunicaciones asociadas a trámites judiciales de la entidad.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

De igual manera se identificaron problemas relacionados con el funcionamiento e interoperabilidad entre los sistemas DOKUS, SIM y SIGDEA, los cuales han sido informados a las dependencias correspondientes sin obtener solución al respecto.

Estas situaciones incumplen lo definido en la resolución 293 de 2024 y los numerales 7.5.3.2, 8.5.1 y 10.2.1 de la NTC ISO9001:2015

Nota aclaratoria: Si bien esta no conformidad fue identificada en el proceso intervención; por su competencia, desarrollo y alcance de solución será asignada a los procesos: Documental, Atención al ciudadano, Tecnologías de la información y Conocimiento e Innovación, esto debido al rol transversal que estos procesos presentan en el flujo de gestión de la información al interior de la entidad.

8 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Estandarizar para el proceso de intervención una herramienta para el control de los casos manejados (registro, reparto, gestión) y visualización de datos. Se sugiere considerar el Power BI utilizado por las Procuradurías Delegadas de Intervención ante la Jurisdicción Especial para la Paz, la cual evidenció su efectividad en el curso de esta auditoría.
- Fortalecer en el proceso los conocimientos y apropiación de la caracterización de productos y servicios del proceso de intervención y de la herramienta de medición, análisis y mejora “salidas no conformes”
- Revisar y actualizar los procedimientos denominados “Intervención -Código IN-P-01” e “Intervención Escrita Procuradurías Delegadas con funciones mixtas de intervención para la jurisdicción especial para la paz - Código IN-P-02” haciendo especial énfasis en las actividades que realizan, pero no están en los procedimientos; así como, en sus puntos de control y sus evidencias (salidas) y en la actualización de los registros que antes se realizaban en SIGDEA.

Firmas Equipo Auditor:

Carlos Alberto García Neira	Diana Marcela Cañas Pulgarín	No aplica
		No aplica
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

Nohora Cristina Gutiérrez Barrera – Procuraduría Delegada de Intervención 6 -
Primera ante el Consejo de Estado



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

Bladimir Cuadro Crespo – Procuraduría Delegada de Intervención 5- Tercera para la Investigación y Juzgamiento Penal

Orlando Aníbal Guerra De la Rosa – Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 14- Tercera con funciones de Intervención para la Jurisdicción Especial para la Paz