

**MEMORANDO**  
**20171400111453**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 10/11/2017

Página 1 de 1

**PARA** Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA  
Superintendente de Servicios Públicos

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2017 Proceso Participación y Servicio al ciudadano - Dirección Territorial Centro

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoria interna de gestión al Proceso Participación y Servicio al ciudadano - Dirección Territorial Centro, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron seis (6) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Dentro del ejercicio de auditoria se recibió la retroalimentación al informe preliminar, el cual forma parte integral de los papeles de trabajo. En nuestro rol de asesoría se emiten recomendaciones que, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Dr. Julián Alberto Moreno Bonilla - Director Territorial Centro (E)

Dra. Jenny Lindo - Dirección General de Territoriales.

Proyectó: Ferney Castro - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN**



**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**

**Día:** 09 **Mes:** 11 **Año:** 2017

<b>Proceso:</b>	Participación y Servicio al ciudadano	
<b>Subproceso:</b>	Servicio al ciudadano / Participación Ciudadana / Adquisición de Bienes y Servicios/ Administración de bienes/ Gestión contable/ Control a la ejecución al gasto	
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Dr. Julián Alberto Moreno Bonilla - Director Territorial Centro (E)	
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Evaluar los resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial Centro, de acuerdo con las funciones asignadas mediante la normatividad vigente, los procesos transversales y documentación asociada en el SIGME.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento a la gestión de los trámites correspondientes a: Revocatorias directas, Recursos de quejas, Recursos de reposición, Silencio administrativo positivo, Recurso de apelación, peticiones, quejas y reclamos. En los aplicativos ORFEO y Sancionados.</li> <li>2. Revisar el cumplimiento del procedimiento de Participación Ciudadana PC-P-001.</li> <li>3. Verificar el cumplimiento del Subproceso de Notificaciones NT-SP-001.</li> <li>4. Realizar seguimiento a la gestión contractual en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractual, contractual y de supervisión, de conformidad con lo establecido en el Subproceso Adquisición de Bienes y Servicios AS-SP-001.</li> <li>5. Verificar la adecuada administración y control de los recursos físicos que hacen parte del inventario de la Dirección Territorial.</li> <li>6. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas con ocasión del último informe de auditoría de gestión emitido por la Oficina de Control Interno, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento MC-P-001.</li> <li>7. Verificar el adecuado registro y control presupuestal y financiero, efectuado revisión de órdenes de pago de la territorial, proceso apropiación, compromiso, causación, pago, registro de la factura en SIIF y el abono en cuenta.</li> <li>8. Verificar el manejo y control de la caja menor asignada a la D. Territorial Centro.</li> <li>9. Efectuar revisión a las declaraciones tributarias que debe presentar la Dirección Territorial y demás obligaciones tributarias.</li> <li>10. Verificar la Legalización oportuna de viáticos y gastos de desplazamiento de las comisiones de servicios efectuadas por los funcionarios de la territorial.</li> </ol>	
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Actividades desarrolladas por la Dirección Territorial Centro relacionadas con sus funciones, en el período comprendido entre el 1 de junio 2016 y el 31 de junio de 2017.	
<b>Jefe oficina de Control Interno</b>		<b>Auditor Líder</b>
MYRIAM HERRERA DURAN		DALILA ARIZA TELLEZ

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
<b>Día</b>	05	<b>Mes</b>	09	<b>Año</b>	2017	<b>Desde</b>	05/09/2017	<b>Hasta</b>	30/09/2017	<b>Día</b>	08	<b>Mes</b>	11	<b>Año</b>	2017
							D / M / A		D / M / A						





## METODOLOGÍA

Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al Director Territorial mediante memorando 20171400076963 del 01/09/2017, dando así inicio a la auditoría.

Durante la ejecución del trabajo de auditoría se realizaron los requerimientos de información para el período objeto de la auditoría, relacionados con trámites, contratos suscritos, inventarios y registros financieros entre otros, los cuales fueron suministrados por parte de los líderes de cada proceso en la Territorial y el nivel central. Así mismo se realizó la verificación de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION. Se aplicaron las normas de Auditoría Generalmente aceptadas.

## DESARROLLO DEL INFORME

Se realiza auditoría en el transcurso del mes de septiembre a la Dirección Territorial Centro, aplicando las técnicas de observación, verificación y entrevistas con los líderes de los procesos, para cumplir con los objetivos definidos se obtuvo el siguiente resultado:

### 2.1. GESTIÓN DE TRÁMITES Y NOTIFICACIONES

#### RESUMEN TRÁMITES INGRESADOS DTC

Trámite	Numero	Porcentaje
PQR	12.091	23.23%
R.A.P. Recurso De Apelación	22.505	43.23%
R.E.P. Recurso De Reposición	212	0.40%
R.E.Q. Recurso De Queja	1.559	2.99%
R.E.V. Revocatoria Directa	8.149	15.65%
S.A.P. Solicitud De Silencio Administrativo	63	0.12%
Atención Personalizada	7.470	14.35%
<b>Suma</b>	<b>52.049</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina Dirección General Territorial

De conformidad con la información suministrada por la Dirección Territorial y la Oficina de DGT, previa solicitud a la mesa de ayuda, de todos los radicado mes a mes que se recibieron en la Territorial entre el 01 de junio de 2016 y el 30 de junio de 2017, la información fue analizada y clasificada de la siguiente manera:

#### 2.1.1. Gestión Procedimental de PQR's y Notificaciones.

De los datos reportados en el año 2016 y 2017 en la DTC, los trámites tipificados como PQR's radicados por los diferentes medios, los cuales se consolidan con un porcentaje de 23.23%. De la revisión efectuada se concluye que de las 12.091 PQR's radicadas; 12.090 se encuentra en estado tramitado correspondiente 99.9% y solamente el 0.01% correspondiente a 1 PQR's se encuentra actualmente en Gestión.

**Observación 1.** Se tomó como muestra 20 PQR's, de las cuales 15 es decir el 75% de la muestra auditada, se remitieron por competencia de manera extemporánea incumpliendo de esta manera con los estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, además de lo anterior se evidenció que no obra dentro de los expedientes constancia de comunicación y/o notificación a los usuarios de la decisión adoptada.





### 2.1.2. Gestión de trámites y Notificaciones Recursos de Apelación RAP

De los datos reportados en el año 2016 y 2017 en la DTC el trámite con mayor radicación por parte de la ciudadanía es el Recurso de Apelación consolidándose con un porcentaje de 43.23%. De esta manera de los 22.505 RAP radicados, 20.272 se encuentra en estado Tramitado equivalente al 91% y 2.233 en estado En Gestión equivalente a un 9.93% de la totalidad.

**Observación 2.** Se tomó como muestra 20 recursos RAP. En 10 de los radicados se evidenció el vencimiento del término legal en la expedición de la resolución que resuelve el RAP. Asimismo, se reflejó notificaciones extemporáneas.

#### Respuesta de la DTC a la observación realizada:

*"En el marco del plan de descongestión que adelanta la Dirección General Territorial y conscientes del rezago de respuestas a Recursos de Apelación allegados a la Dirección Territorial Centro acumulado en los últimos meses. Se trasladaron 1.000 recursos vencidos el día 28 de agosto, posteriormente 500 recursos el 15 de septiembre y el 25 de septiembre se trasladaron 1.594 recursos más a la Dirección General Territorial, lo cual suma 3.094 recursos trasladados en el marco del plan de descongestión. Con lo cual se espera mantener al día la respuesta de los recursos de apelación y evitar el daño antijurídico al que se expone la entidad por tal motivo.*

*Con relación a esta observación es importante hacer referencia al concepto 719 de 2016 en el que la Oficina Asesora Jurídica de la SSPD manifiesta: "Por último se hace necesario señalar, que el caso de esta Superintendencia y por regla general, el volumen excesivo de trámites que debe atender la entidad y la insuficiencia de personal, debido a las restricciones de presupuesto, hacen que los recursos presentados no puedan ser, en algunas ocasiones, resueltos en oportunidad". La Dirección Territorial Centro resuelve Recursos de Apelación de 14 departamentos lo cual representa un gran volumen, y sumado al limitado número de abogados que se concentran en esta labor, se generan represamientos. Sin embargo, reiteramos que las estrategias del plan de descongestión ayudarán a aminorar los retrasos en las respuestas.*

*Asimismo, a través de correo electrónico el día 30 de octubre de 2017, se solicitó concepto jurídico a la Oficina Asesora Jurídica sobre el daño antijurídico que se podría generar como consecuencia de las respuestas a RAPS fuera del término legal, concepto que será socializado con los abogados proyectistas y revisores, así como con todo el grupo de RAP. (Se adjunta correo electrónico) Igualmente, se adjunta comentarios a cada uno de los casos de la muestra para su revisión (cuadro: Respuestas a PQR, SAP y RAPS; la Resolución 20178140175015 del 11 de octubre de 2017 que hace referencia al numeral 12, de la hoja de RAPS, del cuadro respuestas a PQR, SAP y RAPS y notificación personal al numeral 14, de la hoja de RAPS, del cuadro respuestas a PQR, SAP y RAPS)"<sup>1</sup>*

### 2.1.3. Gestión Procedimental y Notificaciones de Revocatorias Directas REV

En el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, se radicaron 8149 solicitudes de revocatorias directas, de las cuales 5 se encuentra "En Gestión", equivalente al 98% y 8149 en estado Tramitado equivalente al 2%.

**Observación 3.** Incumplimiento del artículo 952 de la ley 1437 de 2011, de la muestra analizada 12 expedientes, el 100% de los actos administrativos emanados por la entidad, por medio del cual se resuelve y notifica las solicitudes incoadas exceden el término.

#### Respuesta de la DTC a la observación realizada:

<sup>1</sup> Memorando 20178100002273 del 31 de octubre de 2017

<sup>2</sup> **Artículo 95. Oportunidad.** La revocación directa de los actos administrativos podrá cumplirse aun cuando se haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, siempre que no se haya notificado auto admisorio de la demanda. Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas por la autoridad competente dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud





“Con el objetivo de hacer más eficiente el funcionamiento de la Dirección Territorial Centro se rediseñó el funcionamiento de la dependencia, se hizo una redistribución de roles en los equipos de trabajo y se está haciendo un seguimiento semanal a las metas de proyectistas y revisores.

La reconfiguración de la Territorial fortalece el grupo de trabajo interno encargado de resolver Recursos de Apelación, Recursos de Queja, Revocatorias, entre otros. Además, se identificaron los cuellos de botella y se re-distribuyeron cargas de tal forma que todos los procedimientos asociados con el trámite de los recursos fluyan correctamente (v.gr: se fortaleció el rol de enrutadores y de notificación).

(Se adjunta correo electrónico a la Dirección Administrativa, en el que se solicita la reconfiguración de los grupos internos de trabajo y archivo Excel en el que se recogen los nuevos roles y objetivos de los funcionarios)”<sup>3</sup>

#### **2.1.4. Gestión de trámites, procedimientos y Notificaciones de Silencio Administrativo Positivo SAP**

En el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, se recibieron 63 solicitudes de SAP, de los cuales 8 se encuentran en estado Gestión, equivalente al 12.5 % y 55 se encuentran en estado Tramitado lo que equivale a un 87.5% de la totalidad de los radicados:

**Observación 4.** Debilidad en la gestión y trámite de los SAP, es generalizado el incumplimiento en el proceso de notificación del trámite que resuelve el recurso de reposición contra la decisión adoptada. (Observación compartida con la Dirección General Territorial)

#### **Respuesta de la DTC a la observación realizada:**

*“Considerando que, desde el mes de octubre de 2016, la Resolución 201661000065165 trasladó la función de tramitar los Silencios Administrativos Positivos –SAP- a la Dirección General Territorial - DGT. No es competencia de la Dirección Territorial Centro gestionar o responder los SAP que llegan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

*No obstante, frente a la muestra tomada para el periodo de la auditoria adjuntamos observaciones y comentarios sobre cada uno de los casos. (Se adjunta cuadro respuestas a PQR, SAP y RAPS. Ver hoja SAP)”<sup>4</sup>*

### **2.3. CUMPLIMIENTO DEL SUBPROCESO DE NOTIFICACIONES**

En el desarrollo del subproceso de notificaciones, la Secretaría General a través del grupo de notificaciones, verificó el cumplimiento de la Dirección Territorial Centro en lo concerniente al cumplimiento de términos en el procedimiento de Notificación de los actos administrativos.

#### **APLICATIVO SANCIONADOS**

En cuanto al ingreso de la información al aplicativo sancionado, se evidenciaron las siguientes cifras para el periodo Junio -2016 a marzo-2017:

REPORTE	TOTAL
RESOLUCIONES SIN FIRMEZA	66
FIRMEZAS EXTEMPORANEAS	1.258
FIRMEZAS INGRESADAS	990
RESOLUCIONES SIN NOTIFICAR	0

FUENTE: APLICATIVO SANCIONADOS

<sup>3</sup> Memorando 20178100002273 del 31 de octubre de 2017

<sup>4</sup> Ibídem



La importancia de la firmeza de un acto administrativo radica en que estando éste en firme, se convierte en un acto ejecutoriado y por ende ejecutable, así la fuerza ejecutoria de los actos administrativos es la capacidad de que goza la Administración para hacer cumplir por sí misma sus propios actos, razón por la cual se recomienda realizar un ejercicio de verificación de las constancias de firmeza ingresadas sobretodo, aquellas cuya decisión fue la de modificar la sanción inicial.

**Observación 5.** Incumplimiento del artículo 87 de la ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que se reporta 66 resoluciones sin firmeza y 1.258 con firmezas extemporáneas.

**Respuesta de la DTC a la observación realizada:**

*“La Dirección General Territorial notificó el hallazgo de estos casos mediante memorando 20178000093023 a la Dirección Territorial Centro, al cual se le dio respuesta a través del memorando 20178100002183 del 9 de octubre de 2017 (se adjunta Excel con observaciones de cada uno de los casos encontrados)”.*<sup>5</sup>

**2.4. GESTION CONTRACTUAL**

Se efectuó seguimiento a la gestión de contratación en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de seguimiento a la ejecución de la contratación, con el propósito de constatar la existencia de puntos de control.

La revisión contractual corresponde a la celebrada entre el 01 de junio de 2016 a 30 de junio de 2017, en la DT Centro, con base en la información suministrada por la Oficina de Contratación, se observa suscripción de 51 contratos del 01 de junio a diciembre de 2016 por un valor de \$ 452.990.807.00 y del 01 de enero a 31 de marzo de 2017 se suscribieron 49 contratos por un valor de \$ 111.604.074.00 A continuación, se relaciona una base de datos discriminados de los contratos suscritos por la Dirección Territorial Centro, durante el segundo semestre del año 2016 y primer semestre de 2017.

TIPO DE CONTRATO	Cantidad	Valor
Arrendamiento	5	99.293.334.00
Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión	32	552.785.120,00
Prestación Servicios Profesionales	63	1.014.595.000,00
Total	100	1.666.673.454.00

De un total de 100 contratos se llevó a cabo un análisis documental con enfoque integral a 20 contratos, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y sustanciales en las etapas precontractuales y contractuales.

**ETAPA PRECONTRACTUAL**

**Estudios previos y anexos.**

En cada uno de los contratos se evidenció y revisó la respectiva lista de chequeo AS- F-003 - versión 3,0 del 14-10-2015, en la cual se relaciona los documentos correspondientes como “Estudios Previos para contratar prestación de servicios profesionales de apoyo”, según lo establecido en la Ley 1150 en concordancia con el Decreto 734 de 2012, todos los contratos cuentan con estudios previos adecuados y se encuentran enmarcados dentro del Plan anual de adquisiciones, se evidenció la certificación por medio se le da cumplimiento al Decreto 2209 de 1998, el certificado presupuestal y demás documentos contractuales.

**ETAPA CONTRACTUAL**

<sup>5</sup> Ibídem





Se evidenció en los expedientes físicos y virtuales los soportes que respaldan la debida ejecución del contrato exceptuando:

**Observación 6.** Debilidades en el soporte de evidencias que se relacionan en los informes de actividades de los contratistas e igualmente reflejan debilidad en la supervisión al no exigir una relación y ubicación específica de los productos entregados en el desarrollo de los contratos, dentro de la revisión efectuada de 20 contratos auditados, 7 es decir el 35% de los contratos fueron publicados en el SECOP extemporáneamente

#### **Respuesta de la DTC a la observación realizada:**

*“En mi calidad de Asesor del Despacho del Superintendente encargado de las funciones del Director Territorial Centro, desde el 25 de septiembre de 2017, y cumpliendo con las directrices dadas por el Superintendente, una de las prioridades fue la revisión de todos los contratos que tiene la DTC. En ese sentido, ejerciendo correctamente la supervisión de los contratos, en el mes de octubre se hizo una revisión de las cuentas de cobro de los contratistas de la Dirección Territorial Centro, en la que se identificaron áreas de oportunidad y se les solicitó a los contratistas hacer los ajustes correspondientes a través de un correo electrónico (se adjunta como evidencia el correo electrónico enviado a los contratistas y la documentación de la revisión).*

*Igualmente, se revisaron los contratos de arrendamiento celebrados por la Superintendencia para los PAS en las regiones. Se identificaron las irregularidades y se procedió a tomar las acciones correctivas pertinentes (se adjunta memorando número 20178100002253 enviado a la Oficina Asesora Jurídica solicitando concepto jurídico para el caso específico del contrato celebrado en Leticia)”.*

*En mi calidad de Asesor del Despacho del Superintendente encargado de las funciones del Director Territorial Centro, desde el 25 de septiembre de 2017, y cumpliendo con las directrices dadas por el Superintendente, una de las prioridades es garantizar el cumplimiento de los términos legales para la publicación en SECOP de los contratos firmados por la DTC.*

*En ese sentido, se adjunta como evidencia la publicación del Contrato 049 de 2017 (celebrado el día 5 de octubre en la DTC), el cual fue debidamente publicado en SECOP en el marco de los 3 días establecidos. Igualmente, se dio la instrucción perentoria a la persona encargada de dicha actividad (se adjunta correo electrónico en el que se dio la instrucción a la funcionaria encargada del tema y evidencia SECOP)”<sup>6</sup>*

#### **2.5. ADMINISTRACION Y CONTROL DE RECURSOS FISICOS**

Con el objeto de verificar la existencia física y la identificación de los bienes en servicio asignados a la Dirección Territorial Centro, se realizó la inspección y confirmación tomando como referencia el archivo de “Bienes en servicio por cuentadante” del aplicativo RF web, seleccionando muestra aleatoria; evidenciando:

La DT Centro en Coordinación con el Grupo de almacén e Inventarios, se encuentra realizando la toma física y cruces correspondientes de los bienes en servicio a cargo de la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y PQR, para asegurar la concordancia del inventario físico vs registro aplicativo Rf web.

Los inventarios de bienes correspondientes a los PAS – Puntos de Atención Superservicios, Leticia, San Andrés, Yopal, Villavicencio, Florencia, Tunja, Chaparral e Ibagué, se encuentran debidamente identificados evidencia material fotográfico y comunicación enviada a la DT Centro.

En la verificación física no se encontraron algunos elementos registrados en el aplicativo RF Web que se relacionan en el siguiente cuadro; sin embargo en la etapa de retroalimentación se presentó la evidencia de existencia de estos elementos en su respectiva ubicación actual. (en los papeles de trabajo se adjuntan los registros fotográficos de los elementos): **Se retira la observación** del informe preliminar

<sup>6</sup> Ibidem



Placa	Elemento	Vr. Total
	Cuentadante: 51689868	
16345	SILLA	162.400
16342	SILLA	162.400
16341	SILLA	162.400
16339	SILLA	162.400
14015	ESTANTE	820.027
14019	ESTANTE	820.027
14021	ESTANTE	820.027
13220	MESA	280.720
13677	MESA	754.000
16311	CARPAS PLEGABLES TIPO	1.038.896

Fuente: RF Web Informe de Elementos Controlables por Área a 26 de septiembre de 2017

Durante el desarrollo de la auditoria, en los registros RF Web de la DT Centro se encontró un inventario sin actualizar del cuentadante 19495240, quien fue trasladado a la Dirección General Territorial a partir del 1 de agosto, además, no fue posible evidenciar físicamente la silla 16210 y puesto de trabajo 13017.

Placa	Elemento	Vr. Total
	Cuentadante:19495240	
16510	SILLA	206.480
13017	PUESTO DE TRABAJO	943.660

Fuente: RF Web Informe de Elementos Controlables por Área a 26 de septiembre de 2017

En la retroalimentación aportada por el Director Territorial ( E): "Para el caso de la silla (16510) y el puesto de trabajo (13017), los cuales se encontraban registrados en el aplicativo RF Web asignado a la Dirección Territorial Centro (a pesar de pertenecer a un funcionario trasladado a la DGT) se envía evidencia fotográfica en la relación de los bienes, correo electrónico en el que se solicitó la actualización del aplicativo y la resolución de traslado del funcionario de la Dirección Territorial Centro a la DGT"<sup>7</sup>. Por lo anterior y una vez verificado la actualización del inventario con la dependencia encargada la Oficina de control interno **retira la observación** del informe preliminar.

## 2.6. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

El análisis realizado se efectúa de acuerdo con la información reportada en el aplicativo SIGGESTION, a continuación, se presenta el resultado obtenido:

<sup>7</sup> Ibídem





Código	Tema	Avance	Estado	Fecha de verificación Oficina Control Interno
<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>				
AC-DTC-015	Auditoría Interna de Gestión 2016. Observación No. 2 realización de arcos caja menor. Observación No. 3: no se evidenció cumplimiento de las actividades 2, 5, 6 y 9 del procedimiento EG-P-007 Modificaciones y autorizaciones al presupuesto de la entidad	100%	Finalizado	CIERRE EFICAZ 10/04/2017
AC-DTC-017	Auditoría Interna de Gestión 2016. Observación No. 4: se presentan debilidades en la planeación y reporte por parte de la Dirección Territorial Centro	100%	Finalizado	CIERRE EFICAZ 05/09/2016
<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO</b>				
AC-DTC-016	Auditoría Interna de Gestión 2016. Observación 1. Al momento de la auditoría se identificaron un total de 9,152 radicados con estado en gestión (...).	100%	NO EFICAZ	CIERRE NO EFICAZ 20/04/2017 reformulada AC-DTC-020
AC-DTC-020 (*)	Auditoría Interna de Gestión 2016. Observación 1. Al momento de la auditoría se identificaron un total de 9,152 radicados con estado en gestión (...).		En proceso	Se evidencia que las actividades propuestas contribuyen al control de trámites, sin embargo, no eliminan la no conformidad. Situación que se evidencia en el indicador - Nivel de respuesta en término de recursos de apelación - dtc - 2017 - presenta un resultado del 35,51%. Afectando el cumplimiento del objetivo del proceso. Incumpliendo con lo establecido en la NTCGP 1000:2009 numeral 8.3 a y b.

Fuente: Aplicativo SIGME - Fecha de corte 13 septiembre de 2017

Las AC DTC 016 no eficaz y se formuló la 020 Corresponden a la misma auditoria.

Se recomienda formular y enviar la acción correctiva, preventiva, de mejora o corrección acorde con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P-001.

## 2.7. REGISTRO Y CONTROL PRESUPUESTAL.

CONCEPTO	APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO.	TOTAL COMPROMISO DEP.GSTOS	PAGOS DEP.GSTOS	% COMPROME TIDO	% PAGADO
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	955.471.600	954.639.820	602.113.780	99,91%	63,02%
OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	715.000	84.500	84.500	11,82%	11,82%
TRANSPORTE	500.000	263.000	263.000	52,60%	52,60%
ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	117.022.500	116.369.334	69.016.000	99,44%	58,98%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE AL INTERIOR (*)	25.000.000	18.289.179	17.600.201	73,16%	70,40%
COMISIONES BANCARIAS	110.000	10.880	10.880	9,89%	9,89%
<b>TOTAL</b>	<b>1.098.819.100</b>	<b>1.089.656.713</b>	<b>689.088.361</b>	<b>99,17%</b>	<b>62,71%</b>

Fuente: <http://superservicios.gov.co/Institucional/Gestion-Financiera/Presupuesto> a 31 de julio de 2017

(\*) Viáticos y gastos de viaje de una apropiación inicial de \$30.000.000 se reasignaron recursos de la DT Centro a la DT Norte por valor de \$5.000.000.

Para la vigencia 2017 de un total de presupuesto asignado por la suma de \$1.098.819.100, con corte a 31 de julio se ha comprometido \$1.089.656.713 correspondiente al 99.17% de los recursos y se han efectuado pagos por \$689.088.361 equivalentes a una ejecución del 62.71%.

Se realizó trazabilidad a los pagos efectuados por la DT Centro con corte a 30 de junio de 2017, mediante revisión de soportes en los expedientes del sistema de gestión documental ORFEO; evidenciando que se da cumplimiento a lo establecido en los procedimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.





## 2.8 MANEJO Y CONTROL DE CAJA MENOR.

La constitución y funcionamiento de la caja menor de las Direcciones Territoriales de la SSPD para la vigencia 2017, se reglamentó mediante Resolución No. SSPD – 20175300001495 del 31/01/2017.

### Asignación.

Código pptal	Rubro prepuestal	Valor asignado
2-0-4-4-23	Otros materiales y suministros	65.000,00
2-0-4-6-7	Transporte	156.000,00
2-0-4-22-1	Comisiones bancarias	10.000,00
	<b>TOTAL</b>	<b>231.000,00</b>

Mediante resolución 20175300098925 del 22/06/2017, se registra como responsable Rosellón Ramírez Murillo C.C.65.704.124. Se verificó expediente 2017810090100001E, reembolsos y arquezos de acuerdo con lo establecido tanto en la resolución, como en el procedimiento constitución, ejecución, control y cierre de las cajas menores. Los registros se realizan a través del aplicativo SIIF Nación de acuerdo a parámetros dados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Se realizó arqueo de caja menor el 25 de septiembre de 2017 (*ver acta de arqueo caja menor EG-F-001*); evidenciando que, a esa fecha, se encontraba pendiente cambio de firmas ante la entidad Bancaria por la salida del Director y encargos asignados en la Dirección Territorial, sin embargo, en la etapa de retroalimentación ya esta situación estaba subsanada, y teniendo en cuenta que se efectuaron las correcciones necesarias la oficina de control interno **retira la observación**.

## 2.9. DECLARACIONES TRIBUTARIAS.

**IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO.** Se verificó a través del sistema de gestión documental ORFEO, las declaraciones tributarias de la vigencia 2017, en expediente 2012522030300002E, los respectivos soportes de pago de cada uno de los formularios en los municipios donde se adquiere la responsabilidad de declaración y pago de industria y comercio, en los municipios de Florencia, Tunja, Leticia, Ibagué, Neiva, Yopal, Villavicencio y Chaparral. Liquidadas y pagadas en los términos establecidos en cada municipio acorde con las normas vigentes en materia tributaria.

Se evidenció que se encuentran documentos correspondientes al pago de impuestos ICA pendientes por digitalizar por parte de la DT Centro; según radicado 20175360077013 del 01/09/2017 del Grupo de Contabilidad así:

MUNICIPIO	MES PENDIENTE	MEMORANDO	EXPEDIENTE
FLORENCIA	MAYO JUNIO JULIO	20175360047673 20175360056043 20175360068173	2017810600200008E
TUNJA	ABRIL MAYO JUNIO JULIO	20175360041233 20175360047733 20175360056043 20175360066173	2017810600200001E
LETICIA	MAYO - JUNIO JULIO - ESTAMPILLA	20175360056043 20175360056043	2017810600200007E
IBAGUÉ	MAYO - JUNIO	20175360056043	2017810600200008E
NEIVA	MAYO - JUNIO	20175360056043	2017810600200002E
YOPAL	MARZO - ABRIL MAYO - JUNIO	20175360035993 20175360056043	2017810600200003E
VILLAVICENCIO	MARZO - ABRIL MAYO - JUNIO	20175360035753 20175360056043	2017810600200004E
CHAPARRAL	1er SEMESTRE	20175360057983	2017810600200008E

Fuente Dirección financiera – Grupo de contabilidad corte 01/09/2017

Incumpliendo el literal g del numeral 2.2. del Manual de Políticas Contables Procedimientos que indica: “Declaración de Industria y Comercio: Cada dirección Territorial es responsable de incluir en el expediente respectivo los soportes para cada declaración”.





Acorde con retroalimentación realizada por la Dirección Territorial Centro al informe preliminar radicado 20171400090123 del 29/09/2017, manifiesta: *“Por periodo de vacaciones de la persona que para el primer semestre del año 2017 manejaba el tema y cambio de funciones, se congestionó el trámite de entrega de soportes al grupo de gestión documental. Conocido el memorando por parte del grupo de contabilidad del 1/09/2017, se retomó la organización de los expedientes realizando la entrega de los soportes de presentación a gestión documental, quedando digitalizados en cada uno de ellos el 2/10/2017”*. Al respecto una vez verificada la información evidenciando que se realizaron efectuaron los correctivos pertinentes, **se retira la observación.**

**VEHICULO.** Se efectuó pago del impuesto correspondiente al vehículo placas OCK 279, el 07/04/2017 de 2017 por valor de \$49.000 por semaforización, pago acorde con los plazos establecidos.

Se evidencia en el sistema de gestión documental ORFEO, radicado 20175320036393006, digitalización de la orden de pago emitido por SIIF por parte del Grupo de Tesorería y el respectivo comprobante de pago vehículos correspondiente al valor de semaforización por \$49.000.

Actualmente el vehículo Chevrolet Captiva placa OCK-279 asignado a la DT Centro, se encuentra en mantenimiento acta de recepción de vehículos 1607 del 03/08/2017, de la Compañía de Servicios Automotrices COMSERAUTO S.A.S presenta daño en la manguera de baja (repuesto en Back Order), inexistencia en Stock y a la espera de entrega por parte de GM COLMOTORES. Contrato 409 de 2017.

## **2.10. LEGALIZACION OPORTUNA DE VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE.**

A la fecha de la presente auditoría la DT Centro ha efectuado la legalización de viáticos y gastos de desplazamiento, de conformidad con lo dispuesto en Circular interna 20155000000104 del 9 de junio de 2015, dando cumplimiento al numeral 4.4. del instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En términos generales, la Dirección Territorial Centro cumple con las funciones establecidas en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002, modificado por el artículo 2 de Decreto 2590 de 2007, evidenciando gestión en las responsabilidades y obligaciones de los temas misionales, administrativos y financieros; no obstante, en las diferentes actividades de cada uno de los procesos y procedimientos evaluados, se presentan oportunidades de mejora que requieren de la formulación de un plan de acción donde se establezcan acciones correctivas, preventivas y de mejora a cada una de las observaciones que contiene el presente informe.

Se observa incumplimiento en el término para resolver los diferentes trámites y se evidencia incumplimiento en el término de notificación de los actos administrativos que se gestionan en esta territorial.

En necesario el fortalecimiento del registro de las evidencias de los productos y de la función de los supervisores en la ejecución de los contratos de prestación de servicios.

### **Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:**

Dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley especial, es decir cuando la entidad no es competente remitir la solicitud dentro de los (05) días hábiles siguientes a la radicación de la misma.

Sería importante evaluar la magnitud del daño antijurídico en el que se ve expuesta la entidad al transgredir el procedimiento administrativo con la expedición y notificación de actos administrativos sin el cumplimiento de los requisitos formales.



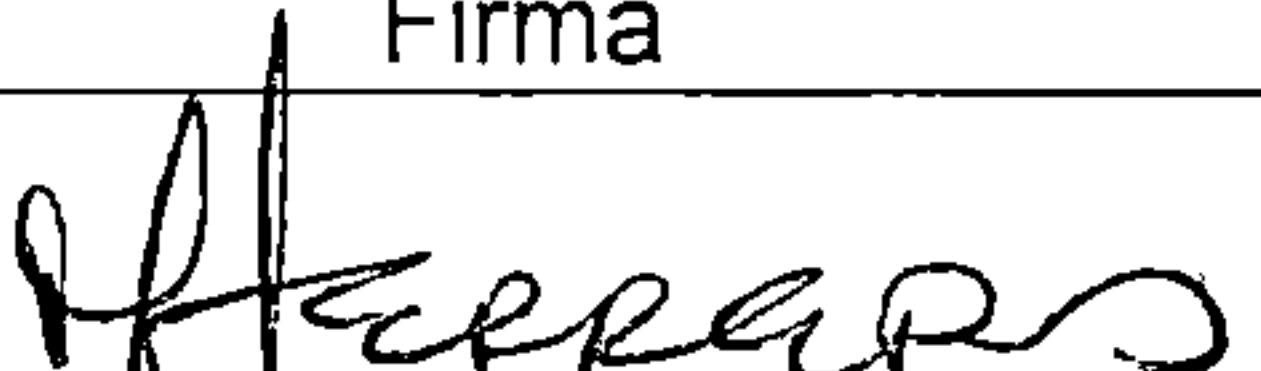
Se recomienda resolver las solicitudes de Revocatoria Directa en un término no mayor a 2 meses después de haberse incoado la petición, es necesario que se de aplicación a los términos establecidos en la Ley para surtir el trámite de notificación.

Resolver y notificar a los Usuarios en forma como lo establece la ley y en el término establecido por la misma, las distintas actuaciones de la entidad, por medio de las cuales se toman decisiones frente a solicitudes, trámites y derechos de petición deben

Fortalecer la cultura del registro de evidencias de productos certificados para pago en la ejecución de los contratos de y de la función de los supervisores de tal forma que en los informes de actividades relacionen los productos realizados en el mes, y las evidencias deben ser accesibles y verificables, es necesario fortalecer las evidencias de las asistencias a las reuniones de seguimiento y mesas de trabajo programadas por la Dirección Territorial.

Se debe realizar en términos la publicación de los contratos en los portales de información pública.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina de Control Interno	

Copia: Dr. Julián Alberto Moreno Bonilla - Director Territorial Centro  
Proyectó: Dalila Ariza Téllez -Profesional Especializado, Andrea Catalina Castro - Contratista  
Reviso y Aprobó: Myriam Herrera Duran