

MEMORANDO
20171400051533

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 21/06/2017

Página 1 de 1

PARA Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA
Superintendente

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Final Auditoría Interna de Gestión – Proceso Gestión Administrativa – Subproceso
Notificaciones

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa anual de Auditoría vigencia 2017 y con el fin de valorar en forma permanente la efectividad del control interno, y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecutó la auditoría relacionada en el asunto, para el período comprendido entre 1 de junio de 2016 al 30 de abril de 2017, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

La Secretaria General, mediante memorando 20175000050093, acogió las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno, y en la reunión de cierre, planteó los ajustes que requiere este subproceso desde su estructura, a fin de hacer transversal una estrategia de descentralización con un alto contenido de control, sin embargo bajo la asesoría de la Oficina de Planeación se atenderá el informe mediante el diseño de un Plan de acción que se documentará según lo exigido en el proceso de mejora continua, en el aplicativo SIGME para su posterior seguimiento.

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.

Finalmente, se informa que los papeles de trabajo, soporte del presente informe, se encuentran en esta Oficina a disposición de las partes interesadas.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe Final de auditoría de Gestión
Copia: Dra. Marina Montes Álvarez – Secretaria General
Dra. María Paula Farías – Directora Administrativa
Dra. Lida Cubillos Hernández – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Proyectó: Dalila Ariza Téllez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Andrea Catalina Castro Torres – Contratista Abogada Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 20	Mes: 06	Año: 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Gestión Administrativa
Subproceso:	Subproceso Notificaciones
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Dra. Marina Teresa Montes Álvarez – Secretaria General Dra. María Paula Farías Quintana – Directora Administrativa
Objetivo de la Auditoría:	General. Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo del Subproceso Notificaciones de acuerdo con la normatividad vigente. Específicos. 1. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas del subproceso. 2. Verificar cumplimiento de la normatividad aplicable al subproceso. 3. Verificación de control y monitoreo a las notificaciones desde el nivel central hacia las Direcciones Territoriales 4. Verificar la articulación que corresponda con el aplicativo sancionados 5. Evidenciar estadísticas por modalidades de notificación 6. Evidenciar y cuantificar las devoluciones de notificaciones por 472 identificando la causa de devolución 7. Cuantificar a la fecha demandas por indebida notificación 8. Cuantificar de los recursos cancelados por orden judicial por causa de notificación indebida
Alcance de la Auditoría:	1 de junio de 2016 al 30 de abril de 2017

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Dalila Ariza Tellez

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	11	Mes	05	Año	2017	Desde	11/05/2017 D/M/A	Hasta	26/05/2017 D/M/A	Día	20	Mes	06	Año	2017



Tabla de Contenido

1. METODOLOGÍA.....	3
2. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS DEL SUBPROCESO.	3
3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL SUBPROCESO.....	4
4. VERIFICACIÓN DE CONTROL Y MONITOREOS A LAS NOTIFICACIONES DESDE EL NIVEL CENTRAL HACIA LAS DIRECCIONES TERRITORIALES.....	5
5. VERIFICAR LA ARTICULACIÓN QUE CORRESPONDA CON EL APLICATIVO SANCIONADOS.....	9
6. EVIDENCIAR ESTADÍSTICAS POR MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN.....	9
7. EVIDENCIAR Y CUANTIFICAR LAS DEVOLUCIONES DE NOTIFICACIONES POR 472 IDENTIFICANDO LA CAUSA DE DEVOLUCIÓN.....	11
8. CUANTIFICAR DEMANDAS POR INDEBIDA NOTIFICACIÓN. CUANTIFICAR.....	13
9. CUANTIFICAR LOS RECURSOS CANCELADOS POR ORDEN JUDICIAL POR CAUSA DE NOTIFICACION INDEBIDA.....	13
10. CONCLUSIONES.....	13



1. METODOLOGÍA

En desarrollo de la presente auditoria se evalúa la gestión y resultados del Subproceso Notificaciones, de acuerdo con las normas establecidas y procedimientos relacionados en SIGME, se aplicaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas en el siguiente orden:

Se estableció el plan de auditoría, determinando entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar.

Se requirió la información pertinente con fundamento en el estudio realizado al subproceso objeto de auditoría y se realizaron los análisis, visitas, comparaciones y verificaciones documentales.

Se comunicó Líder el Proceso mediante memorando 20171400037493 del 8 de mayo de 2017 y de acuerdo con el plan publicado en SIGME el 11 de mayo se dio inicio a la ejecución de la auditoría.

Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como SIGGESTIÓN, el aplicativo Sancionados, Sistema de Gestión Documental ORFEO y Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, entre otros.

2. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS DEL SUBPROCESO.

Se realizó verificación de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones publicadas en SIGME, así:

ACPM	ORIGEN DE LA ACCIÓN	ESTADO	TIPO DE ACCIÓN	Fecha verificación evidencia OCI 12/05/2017	RESULTADO CIERRE
AP-NT-002	ANÁLISIS DE RIESGOS	FINALIZADO	ACCIÓN PREVENTIVA	8/02/2017	EFICAZ
AC-NT-009	RESULTADO AUDITORIAS DE CALIDAD INTERNAS	FINALIZADO	ACCIÓN CORRECTIVA	8/02/2017	EFICAZ
AC-NT-010	RESULTADO AUDITORIAS DE CALIDAD INTERNAS	FINALIZADO	ACCIÓN CORRECTIVA	8/02/2017	EFICAZ
C-NT-005	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	FINALIZADO	CORRECCION	7/04/2017	EFICAZ
AC-NT-006	RESULTADO DE AUDITORIAS Y EVALUACIONES	EN PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA	31/07/2017	EN PROCESO
AC-NT-007	RESULTADO DE AUDITORIAS Y EVALUACIONES	FINALIZADO	ACCIÓN CORRECTIVA	7/04/2017	EFICAZ

ESTADO	EFICAZ	EN PROCESO	TOTAL GENERAL
EN PROCESO	0	1	1
FINALIZADO	5	0	5
TOTAL GENERAL	5	1	6



De un total de seis acciones propuestas cinco se encuentran en estado finalizado y cerradas eficazmente, correspondiente al 83% y se encuentra en proceso la AC-NT-006 en la cual se estipula fecha de finalización del 31/07/2017 que equivale al 17%.

3. VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL SUBPROCESO.

3.1. Verificación de trámites.

De acuerdo con el “*Formato control trámites notificaciones – Secretaria General segundo semestre 2016 y primer trimestre 2017*” enviado por la Secretaria General, se verificó la trazabilidad de las notificaciones según muestra aleatoria, evidenciando: aplicabilidad del procedimiento a los trámites objeto de notificación por parte del grupo de notificaciones, salvo la siguiente observación:

De una muestra aleatoria de 24 notificaciones se encontró en una un incumplimiento de los artículos 68 y 69¹ de la ley 1437 de 2011, igualmente se identificaron documentos sin cargar y/o digitalizar como se describe a continuación:

- En el radicado 2016534260100170E, el envío del aviso se realizó el 27 de octubre de 2016 y el término se vencía el 20 de octubre de la misma anualidad. (Art. 69)
- En el expediente 2016534260103041E, se enviaron citaciones de fecha 20/10/2016, 18/11/2016 y avisos 27/10/2016, 25/11/2016, los segundos envíos se realizaron a la misma dirección sin tener en cuenta que la devolución registraba como “no existe número (NE)”, la misma causal de devolución se registra en los cuatro envíos.
- En el trámite realizado en los expedientes 2016534260103185E, 2016534260103173E, 2016534260103173E, se evidencia que el aviso se envió un día antes de culminar el término de envío de la citación. (Art. 68)

Aunque lo encontrado en la muestra representa solo el 0.05%, es importante que al interior del grupo se fortalezcan procesos de capacitación para recordar la aplicación de las normas y políticas internas que promueven el eficaz desempeño del subproceso.

Nota: La aplicabilidad del subproceso de Notificaciones en las Direcciones Territoriales es verificado por la Oficina de Control Interno a través de las auditorías internas de gestión.

3.2. Registro Utilización Formato de Control Trámite Notificaciones NT-F-009

Se realizó verificación aleatoria a la información reportada en el formato de Control Trámite de notificaciones enviado por la Dirección General Territorial, Nivel Central y las Direcciones territoriales Centro, Oriente, Suroccidente, Norte, Centro.

¹ **ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

Observación 1. Se evidencio que el Formato de Control Trámite Notificaciones NT-F-009 establecido, implementado y publicado en SIGME, no corresponde con el cuadro control enviado por las territoriales y la secretaria general, situación que no permite la estandarización de los informes y reportes

Se hace énfasis, que el registro de éste se encuentra en la actividad 4 del subproceso notificaciones, identificado como punto crítico de control calificación del riesgo zona moderada, se formuló AP-NT-002.

Recomendación 1. Implementar estrategias para que las áreas involucradas efectúen el registro conforme al formato establecido en SIGME, con el fin de obtener una información uniforme que permita realizar la consolidación y Control de la información.

3.3. Normograma.

Proceso Gestión Administrativa, establecido e implementado en SIGME actualizado el 12/08/2016, se revisó vigencia de las normas establecidas las cuales son acordes con el procedimiento, excepto los decretos 1400 y 2019 de 1979 de 1970 los cuales fueron derogados por le ley 1564 de 2012, Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

Por otra parte, se estableció en el plan de acción vigencia 2017; del proceso Gestión Administrativa la actividad “11606 Revisar y actualizar mapa de riesgos, normograma e indicadores del proceso gestión administrativa con sus respectivos subprocesos y el proceso Gestión talento humano”, el cumplimiento está programado para los meses de mayo y octubre.

4. VERIFICACIÓN DE CONTROL Y MONITOREOS A LAS NOTIFICACIONES DESDE EL NIVEL CENTRAL HACIA LAS DIRECCIONES TERRITORIALES

4.1. II Semestre 2016

Como resultado de la verificación de control y monitoreo a las notificaciones realizado por la Secretaria, se evidencia que la Secretaria General realizó “Informe de Gestión del trámite de notificaciones de las direcciones territoriales y delegadas segundo semestre 2016” del 19/01/2017, en cumplimiento de la actividad 4 del subproceso notificaciones. Resultado:

TOTAL ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS	NÓTIFICADOS EN TERMINOS	NOTIFICADOS FUERA DE TERMINOS	NÓTIFICACIONES EN PROCESO	SIN INFORMACION DE NOTIFICACION
30.044	19.840	1.170	7.448	1.586



100%	66.04%	3.89%	24.79%	5.28%
------	--------	-------	--------	-------

Fuente: Informe de Gestión trámite Notificaciones – Secretaría General

Se realizó el análisis según la información reportada por las direcciones territoriales a través del cuadro control NT-F-009 V.4, se realiza consolidado general de las citaciones y notificaciones estipulando el tiempo entre la fecha de expedición del acto administrativo y fecha de notificación, para verificar el cumplimiento de términos de acuerdo con la normatividad vigente.

La Secretaría General realizó reunión el 27 de enero de 2016, con la Dirección General Territorial, se socializó el informe de gestión II semestre de 2016, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes relacionadas con las observaciones del informe, con base en la reunión la DGT.

4.2. I Trimestre de 2017 - Indicadores

Se verificó en SIGME los registros y evidencias correspondientes a los indicadores del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017, a nivel nacional "Tiempo de trámite de notificaciones 2017" evidenciando que los registros y soportes correspondientes muestran como resultado:

Dirección Territorial	Valor
DGT, Oriente, Centro, Occidente	Satisfactorio
Suroccidente, Norte	Crítico
Nivel Central (secretaría General)	Reporte semestral

SIGME Indicadores 22 de mayo de 2017

Observación 2.

- En este ejercicio auditor no se evidencia la retroalimentación y o solicitud de acciones de mejora a las Direcciones territoriales que presentan nivel crítico de Cumplimiento de la meta. De un total de siete indicadores correspondientes a las direcciones territoriales de la Superintendencia a nivel nacional, cuatro presentan cumplimiento del tiempo de trámite en las notificaciones correspondientes al 57%, dos territoriales es decir el 29% presentan un nivel crítico de cumplimiento y la secretaria general no presenta registros debido a que la frecuencia del indicador es semestral.
- De igual forma no se validan los soportes de las cifras reportadas por las territoriales puesto que una vez verificadas las evidencias referenciadas en el análisis del indicador,



se encontró que en la Dirección Territorial Norte y Occidente la información no concuerda con el reporte y en la Dirección Territorial Oriente. No fue posible acceso para verificación evidencias.

Recomendación 2. Fortalecer el seguimiento a los indicadores y reportes de cada una de las Direcciones territoriales y Establecer estrategias que aseguren la confiabilidad de la información, mediante verificación del resultado de los indicadores frente a los soportes registrados en la ruta señalada, con el fin de obtener una información veraz, oportuna y coherente que contribuya a la toma de decisiones. Teniendo en cuenta que el indicador "Tiempo de trámite de notificaciones 2017".

4.3. Plan de Acción - Secretaria General - Notificaciones

Se procede a verificar a través del aplicativo SISGESTIÓN correspondiente al primer trimestre 2017, el plan de acción de la Secretaria General, con el fin de evaluar el cumplimiento de las actividades y la existencia de los soportes y en nivel de confiabilidad los registros realizados.

Para efectos del presente informe se verificó la siguiente actividad:

Código	Nombre Actividad
11672	Gestionar y llevar a cabo el control del proceso de notificaciones y publicaciones de los actos administrativos de acuerdo con la normatividad vigente.

A continuación, se muestra el resultado del análisis realizado a los reportes registrados en SISGESTION:



MES DE REPORTE	DESCRIPCIÓN	VERIFICACIÓN OCI																											
Enero	Durante el mes de enero se llevaron a cabo 7 notificaciones de actos administrativos de todas las dependencias (2 notificaciones por aviso, 0 por conducta concluyente y 5 notificaciones personales), se publicaron en el diario oficial en el mes de enero 4 actos administrativos provenientes del Despacho y de la Secretaría General	Resoluciones 20171000001355 del 27 de Enero de 2017, 20175240000255 del 11 de Enero de 2017, 20175000001485 del 31 de Enero de 2017, 20175000001475 del 31 de Enero de 2017, 20175240001155 del 25 de Enero de 2017, 20175240001235 del 26 de Enero de 2017, 20175240001145 del 25 de Enero de 2017 y Publicaciones Diario Oficial Factura 86951 radicado 20175290071152 del 08/02/2017. Se da cumplimiento con la actividad propuesta, en la ubicación del producto se evidencian los soportes relacionados anteriormente. OK																											
Febrero	Durante el mes de febrero se llevaron a cabo 197 procesos de notificación de actos administrativos (196 citaciones, 0 notificaciones por aviso, 3 por conducta concluyente, 5 notificaciones personales y 1 por correo electrónico), se publicaron en el diario oficial en el mes de febrero 0 actos administrativos provenientes del Despacho y de la Secretaría General	Se evidenció que la información registrada en la descripción de la actividad no es coherente con la registrada en la ubicación del producto. Evidencia no verificable. Inconsistencia. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>datos ruta</th> <th>VERIFICACION OCI 26/05/2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ACTOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS</td> <td>197</td> <td>157</td> </tr> <tr> <td>CITACIONES</td> <td>196</td> <td>167</td> </tr> <tr> <td>CONDUCTA CONCLUYENTE</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>PERSONALES</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>AVISOS</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>		datos ruta	VERIFICACION OCI 26/05/2017	ACTOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS	197	157	CITACIONES	196	167	CONDUCTA CONCLUYENTE	3	3	PERSONALES	5	5	AVISOS	0	2									
	datos ruta	VERIFICACION OCI 26/05/2017																											
ACTOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS	197	157																											
CITACIONES	196	167																											
CONDUCTA CONCLUYENTE	3	3																											
PERSONALES	5	5																											
AVISOS	0	2																											
Marzo	Durante el mes de marzo se llevaron a cabo procesos de notificación de 207 actos administrativos (3 citaciones, 84 notificaciones por aviso, 5 por conducta concluyente, 8 notificaciones personales y 104 por correo electrónico), se publicaron en el diario oficial en el mes de marzo 3 actos administrativos provenientes del Despacho y de la Secretaría General	Se evidenció que la información registrada en la descripción de la actividad no es coherente con la registrada en la ubicación del producto. Evidencia no verificable. Inconsistencia. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo Notificación</th> <th>Datos Siggestión descripción</th> <th>Datos según soportes Verificación OCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cita-En</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Aviso</td> <td>84</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>Conducta</td> <td>5</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Conclusión</td> <td>0</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Personales</td> <td>104</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Publicación</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Diario Oficial</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>207</td> <td>313</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo Notificación	Datos Siggestión descripción	Datos según soportes Verificación OCI	Cita-En	3	3	Aviso	84	107	Conducta	5	10	Conclusión	0	14	Personales	104	90	Publicación	3	3	Diario Oficial	3	3	TOTAL	207	313
Tipo Notificación	Datos Siggestión descripción	Datos según soportes Verificación OCI																											
Cita-En	3	3																											
Aviso	84	107																											
Conducta	5	10																											
Conclusión	0	14																											
Personales	104	90																											
Publicación	3	3																											
Diario Oficial	3	3																											
TOTAL	207	313																											

Observación 3. Las evidencias registradas en el aplicativo siggestión no coinciden con la descripción de la actividad en los meses de febrero y marzo.

Recomendación 3. Efectuar los controles necesarios para verificar que en la ubicación del producto se evidencien los soportes correspondientes a la ejecución de cada una de las actividades, con el fin de obtener información coherente, clara y precisa.

Teniendo en cuenta que esta información es insumo para la evaluación por Dependencias que efectúa la Oficina de Control Interno en cumplimiento del acuerdo 565 de 2016 de la de 2016.



5. VERIFICAR LA ARTICULACIÓN QUE CORRESPONDA CON EL APLICATIVO SANCIONADOS

Al realizar la respectiva verificación con el líder del proceso se determinó que el grupo de notificaciones que aplica el subproceso de notificaciones tiene a su cargo la notificación de los actos administrativos que se derivan de: Contribuciones, Resoluciones expedidas por el Superintendente, Oficina Jurídica, contratación, talento humano, excepcionalmente actos emanados por las Delegadas.

Así las cosas, las resoluciones sanción expedidas a corte 2016 fueron notificadas por las Direcciones Territoriales, así mismo se realizó el ingreso de la información al aplicativo sancionados. Posteriormente al haberse centralizado el trámite en la Dirección General Territorial en el año 2017, es esta dependencia la que se encuentra a cargo de realizar el respectivo trámite de las mismas.

Observación 4. Se evidenció que el proceso de notificación de los distintos actos administrativos se encuentra descentralizado, es decir cada dependencia notifica sus actos sin que exista un control en la debida aplicación del procedimiento y la normatividad, a la totalidad de los actos administrativos emanados por la Superintendencia de servicios Públicos.

Recomendación 4. Por lo anterior se recomienda que al interior de secretaría general como líder de procesos de Notificaciones se analice la pertinencia y procedibilidad de centralizar la notificación de la totalidad de los actos administrativos que emane la Entidad.

6. EVIDENCIAR ESTADÍSTICAS POR MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN

De acuerdo con la información estadística suministrada por el Grupo de Notificaciones, a nivel nacional por modalidad de notificación a nivel nacional se presentó:

6.1. II Semestre 2016

DEPENDENCIA	N. PERSONAL	N. AVISO	N. ELECTRÓNICA	N. CONDUCTA CONCLUYENTE	N. PÁG WEB	N. EDICTO
Secretaría General	236	1845	178	62	2	1
Dirección Territorial Norte	6	8949	0	0	0	0
Dirección Territorial Oriente	1422	5185	1340	0	0	0
Dirección Territorial Occidente	3224	4961	786	0	189	3
Dirección Territorial Suroccidente	508	7	4308	0	1173	0
Dirección Territorial Centro	5	1454	0	0	2	0
Total	5401	22401	6612	62	1366	4

Fuente: Grupo de Notificaciones

Durante el segundo semestre de 2016, se registró un total de 35.846 notificaciones



MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN	TOTAL	%
N. PERSONAL	5.401	15%
N. AVISO	22.401	62%
N. ELECTRÓNICA	6.612	18%
N. CONDUCTA CONCLUYENTE	62	0%
N. PÁG WEB	1.366	4%
N. EDICTO	4	0%
TOTAL	35.846	100%

Dentro de las modalidades más representativas se encuentran notificación por aviso con un total de 22.401 correspondientes al 62%, por notificación electrónica 6.612 con un 18% y notificación personal con 5.401 equivalentes al 15%.

6.2. I Trimestre 2017

DEPENDENCIA	N. PERSONAL	N. AVISO	N. ELECTRÓNICA	N. CONDUCTA CONCLUYENTE	N. PÁG WEB	N. EDICTO
Secretaría General	22	174	2	17	0	0
Dirección Territorial Norte	0	272	0	0	0	0
Dirección Territorial Oriente	216	1248	664	0	0	0
Dirección Territorial Occidente	20	70	2	0	0	0
Dirección Territorial Suroccidente	6	313	0	0	0	0
Dirección Territorial Centro	0	1595	0	0	0	0
Total	264	3672	668	17	0	0

Fuente Grupo de Notificaciones

Durante el primer trimestre de 2017, se registró un total de 4.621 notificaciones.

MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN	TOTAL	%
N. PERSONAL	264	6%
N. AVISO	3672	79%
N. ELECTRÓNICA	668	14%
N. CONDUCTA CONCLUYENTE	17	0%
N. PÁG WEB	0	0%
N. EDICTO	0	0%
TOTAL	4621	100%

Dentro de las modalidades más representativas se encuentran notificación por aviso con un total de 3.672 correspondientes al 79%, notificación electrónica 668 con un 14% y notificación personal con 264 equivalentes al 6%.

Formato de Control Trámite Notificaciones Vs Estadísticas Notificaciones

Observación 5. Se realizó prueba de exactitud de información comparando las estadísticas señaladas con el formato control de trámite notificaciones, encontrando que los datos registrados presentan diferencias situación que causa incertidumbre en la confiabilidad de la



información reportada. Es de anotar el hecho que dentro de las estadísticas aportadas no se hace alusión a la Dirección General Territorial.

Recomendación 5. Uniformidad de la información registrada en el formato NT- F 009, indicadores, plan de acción, estadísticas entre otros, mediante la implementación y desarrollo de herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles en la entidad que permitan la integridad, coherencia y confiabilidad de la información.

Por otra parte, se requiere unificación de criterios en las áreas para el reporte de la información en cumplimiento del decreto número 2482 de 2012, por medio del cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión. Artículo 3 numeral d) eficiencia administrativa.

7. EVIDENCIAR Y CUANTIFICAR LAS DEVOLUCIONES DE NOTIFICACIONES POR 472 IDENTIFICANDO LA CAUSA DE DEVOLUCIÓN

De acuerdo con el Instructivo Gestión y Trámite Documental GD-I-002, la devolución es el proceso que realiza el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia o quien haga sus veces en las Direcciones Territoriales, en el momento que un documento no ha sido entregado a su destinatario por parte de la empresa de correo argumentando los motivos de devolución tales como, Dirección incorrecta, cambio de domicilio, etc.

A continuación, se relacionan las devoluciones del periodo comprendido entre el 1 de junio de 2016 y el 31 de marzo de 2017, presentadas por los tipos documentales: Nivel general, 22 Notificación, 48 Citación para notificación, 1457 Notificación y por tipo de devolución:

DEPENDENCIA ACTUAL	CASA DESOCUPADA	CERRADO	DESCONOCIDO	DIRECCION DEFICIENTE	ENVIADO A APOSTAL CONTROL DE CALIDAD	FALLECIDO	FUERA PERIMETRO URBANO	FUERZA MAYOR	NO CONTACTADO	NO EXISTE EMPRESA	NO EXISTE NUMERO	NO RECLAMADO	NO RESIDE	RERUSADO	SE TRASLADO	SIN SELLO	TOTAL GENERAL
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE AAA			2	2							6		19				29
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE		2	3	3				2			1		14	1			26
DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES		2	3	4							47		12	1			69
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	2	3	4								7	1	5				22
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	769	1606	1036	25	11	1	87	11	20	4942	201	2767	216		2		11694
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	579	187	294				7	3		356	277	140	11				1854
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	328	119	124				2	2		496	92	235	63			31	1492
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	207	125	270			2	3	14	6	1	340	430	130	10	1		1539
GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA														1			1
GRUPO DE CERTIFICACIONES E												1					1
GRUPO DE JURISDICCION COBRO COACTIVO			1	1							3	1	5				11
GRUPO RECURSOS DE APELACION		926	438	463		3		129			2141	445	273	93			4911
GRUPO SILENCIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS DE QUEJA		153	61	71		1		24	2		256	52	63	16			699
SECRETARIA GENERAL		1									2	4	2				9
TOTAL GENERAL	2	2970	2649	2268	26	17	4	266	24	21	8897	1604	3686	412	1	33	22367

Fuente: Gestión Documental – 1 junio 2016 al 31 de marzo de 2017



TIPO DEVOLUCIÓN	CANT.	%
NO EXISTE NUMERO	8.597	38%
NO RESIDE	3.665	16%
CERRADO	2.970	13%
DESCONOCIDO	2.549	11%
DIRECCION DEFICIENTE	2.268	10%
NO RECLAMADO	1.504	7%
REHUSADO	412	2%
FUERZA MAYOR	265	1%
SIN SELLO	33	0%
ENVIADO A ADPOSTAL, CONTROL DE CALIDAD	25	0%
NO CONTACTADO	24	0%
NO EXISTE EMPRESA	21	0%
FALLECIDO	17	0%
FUERA PERIMETRO URBANO	4	0%
CASA DESOCUPADA	2	0%
SE TRASLADO	1	0%
TOTAL GENERAL	22.357	100%

Durante el periodo evaluado se presentó un total de 22.357 devoluciones de notificaciones, dentro de las causas más recurrentes están: No existe número 8.597 devoluciones que corresponden al 38%, no reside 3.665 devoluciones es decir el 16%, cerrado 2.970 devoluciones correspondientes al 13% y desconocido 2.549 devoluciones que corresponden al 11%.

Control de calidad de envíos. Las áreas solicitan el control de calidad para aquellos radicados que se encuentran en estado de devuelto y que previa validación se observe que los datos de correspondencia son correctos y la agencia de correo no realizó la entrega.

Se realizan dos intentos de entrega a la dirección reportada por la dependencia, si la entrega no es efectiva se hace la devolución a la entidad 472 quien devuelve al área o dependencia respectiva a través de ORFEO, la dependencia o área que envía la comunicación solicita control de calidad a través de ORFEO.

El Control de calidad ejercido por 472 consiste en realizar él envió de los documentos nuevamente a las direcciones registradas en cada documento y reportar al área el resultado de este control de calidad.

Observación 6. Se presenta debilidades al seguimiento de verificación de los dos intentos de entrega que debe realizar la empresa 472, cuando las causales de devolución se generen por fuerza mayor, rehusado, fallecido, cerrado.

Recomendación 6. Dar cumplimiento al Instructivo lineamientos para el tratamiento de documentos devueltos en el procedimiento de notificaciones ley 1437/2011, numeral 6.3.



8. CUANTIFICAR DEMANDAS POR INDEBIDA NOTIFICACIÓN

Según la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica entre el 01 de junio de 2016 al 31 de marzo de 2017, se reportaron 312 demandas de nulidad y restablecimiento del derecho y 733 conciliaciones prejudiciales para un total de 1045.

El área realiza la siguiente aclaración *"Es de considerar, que la base Themis no cuenta con el nivel de detalle solicitado es decir, "la clasificación por indebida notificación."*

Es importante destacar que en los procesos judiciales se discuten irregularidades en el trámite de la notificación de las decisiones empresariales a los usuarios, lo que conlleva que se analice ese aspecto o tema en las demandas que resuelven solicitudes por SAP. Dentro de las causales de demanda que incluye la base themis se encuentra la violación de normas o violación al debido proceso, pero dicha herramienta no clasifica por subcausa, la misma solo se identifica en el ejercicio de análisis para exponer los argumentos de la defensa de los intereses de la entidad.

9. CUANTIFICAR LOS RECURSOS CANCELADOS POR ORDEN JUDICIAL POR CAUSA DE NOTIFICACIÓN INDEBIDA

Se realizó la verificación a cada uno de los expedientes de acuerdo con la información registrada el reporte causación y registro sentencias y conciliaciones y auxiliar contable por tercero SIIF Nación, enviado por la Dirección Financiera evidenciando que las demandas causadas en el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2016 al 31 de marzo de 2017, no versan sobre temas de indebida notificación, estipulado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.

10. CONCLUSIONES

- Con el desarrollo de la presente auditoria se observa que dentro de la documentación asociada se encuentran dos procedimientos NT-P- 003: Notificaciones por cobro coactivo y NT-P-004: Notificaciones decisiones disciplinarias, los cuales no muestran una relación directa con el control que ejerce el grupo de notificaciones vinculado a la Secretaría General, así mismo existen otras dependencias que también realizan notificaciones de actos administrativos que no están vinculados dentro del subproceso de notificaciones ni de su respectivo control, por esta razón sería importante Evaluar la pertinencia por parte de la Secretaría General como líder del Proceso Notificaciones, de centralizar la notificación de la totalidad de los actos administrativos que profiera la Entidad y como resultado realizar los ajustes correspondientes tanto al Proceso "Gestión Administrativa" al cual está vinculada la documentación del Subproceso "Notificaciones" aun cuando la dependencia



Dirección administrativa no ejerce liderazgo ni control de la totalidad de las notificaciones de acuerdo con la dinámica actual.

- Es importante Revisar y fortalecer los instrumentos de control para la gestión de la totalidad de los trámites de notificaciones, mediante el aprovechamiento de herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles en la Entidad, y que permitirían la integridad, coherencia y confiabilidad de la información de notificaciones.
- Frente a la gestión el envío de las citaciones y avisos se recomienda verificar las direcciones y devoluciones para no realizar un segundo envío a la misma dirección, tal como lo indican las políticas de operación

Teniendo en cuenta que las Direcciones territoriales notifican un alto volumen de actos administrativos y su control se realiza de forma manual, se recomienda analizar la posibilidad de implementar el aplicativo JBPM en estas territoriales, como lo utiliza el grupo de notificaciones del nivel central.

- Es importante fortalecer la cultura del soporte de evidencias de las actividades ejecutadas y que se registran tanto en los indicadores de Gestión como en el Plan de acción. Teniendo en cuenta que esta información es insumo para la evaluación por Dependencias que efectúa la Oficina de Control Interno en cumplimiento del acuerdo 565 de 2016 de la de 2016.
- De acuerdo con la retroalimentación realizada por el líder del Subproceso mediante memorando 20175000050093 del 13/06/2017, la Secretaria General manifiesta: "(...) es importante precisarle que la secretaria general va a proponer unos lineamientos de mejora que permitan adecuar el proceso de notificaciones de la Entidad conforme a lo estable la normatividad vigente, es decir el Decreto 990 de 2002".
- Teniendo en cuenta que se va a efectuar una revisión total al Subproceso Notificaciones, es necesario que se defina una (ACPM) que recoja todas las actividades del plan de trabajo propuesto por la Secretaría General, en la que permita el seguimiento al cumplimiento por parte de la Oficina de Control Interno

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Oficina de Control Interno	