



| | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------|
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | Día: | Mes: | Año: | 2016 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------|

| | |
|---|---|
| Proceso: | Participación y Servicio al ciudadano Gestión Administrativa - Gestión Financiera Gestión Mejora Continua Control, Direccionamiento Estratégico |
| Subproceso: | Servicio al ciudadano Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes- Gestión contable |
| Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s): | Director Territorial Occidente |
| Objetivo de la Auditoría: | <p>Evaluar los resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial Occidente, de acuerdo con las Funciones asignadas mediante la normatividad vigente, los procesos transversales y documentación asociada en el SIGME.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento a la gestión realizada para la evacuación de trámites ciudadanos y verificar el cumplimiento del subproceso de notificaciones. 2. Realizar seguimiento a la gestión de contratación en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de supervisión 3. Verificar la existencia de los recursos físicos que hacen parte del inventario de la Dirección Territorial. 4. 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. 5. Adelantar arqueo a la caja menor asignada a la Territorial. 6. Seguimiento al cumplimiento del plan de Acción 7. Verificación de la legalización de viáticos y gastos de desplazamiento, así como el manejo de trámites en el aplicativo ORFEO por parte del personal de la Dirección Territorial Occidente |
| Alcance de la Auditoría: | Esta auditoría se concentra en la gestión adelantada en la DT Occidente, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016, sin que ello de impedimento a que en aspectos relacionados con el proceso de Servicio al Ciudadano, se pueda entrar a analizar dichos periodos. |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|------------|----|------------|----------------------------------|---|------------|--------------|------------|--------------------------|--|------------|----|------------|------|
| Jefe oficina de Control Interno | | | | | | Auditor Líder | | | | | | | | | |
| Myriam Herrera Duran | | | | | | Miguel Ángel Moreno Mario A. Carbonell Rojas (apoyo Técnico) | | | | | | | | | |
| Reunión de Apertura | | | | | Ejecución de la Auditoría | | | | | Reunión de Cierre | | | | | |
| Día | 25 | Mes | 08 | Año | 2016 | Desde | 25/08/2016 | Hasta | 26/08/2016 | Día | | Mes | 09 | Año | 2016 |
| | | | | | | | D/M/A | | D/M/A | | | | | | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------------------------|
| 1. METODOLOGÍA | 3 |
| 2. DESARROLLO DEL INFORME..... | 3 |
| 2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE | 3 |
| 2.2. GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO | 4 |
| 2.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE..... | 5 |
| 2.4. SANCIONADOS..... | 12 |
| 2.5. ANÁLISIS DE RECURSOS DE APELACIÓN, SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS Y OTROS. | 14 |
| 2.6. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL | 17 |
| 2.6-1 Análisis Presupuestal..... | 17 |
| 2.6-2 Viáticos | 19 |
| 2.6-3 Impuestos. | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.6-4 Arqueo Caja Menor. | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 22 |
| 2.8. ALERTAS A DELEGADAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.10. ADMINISTRACIÓN DE BIENES..... | 25 |
| 2.11. SISGESTION..... | 25 |
| 2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción..... | 27 |
| 3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA..... | 28 |



1. 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 20161400081833 del 24 de agosto de 2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría, en especial la base de datos de trámites relacionados con el proceso de Atención de Solicitudes. En cuanto a contratos suscritos, el inventario físico a cargo de la Dirección Territorial Occidente, las sanciones, los registros financieros entre otros, fueron obtenidos directamente de los aplicativos y de la base de datos, a través de la herramienta ACL. Una vez obtenida la información, se realizaron las muestras aleatorias correspondientes.

Posteriormente, se realizó la verificación inicial 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 realizó visita para observación y verificación, generando el acta de apertura de la auditoría en sitio.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente retroalimentación por parte de la Dirección Territorial auditada.

2. DESARROLLO DEL INFORME

GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE

La Dirección Territorial Occidente es una dependencia de la Superintendencia con sede en la ciudad de Medellín, cuya gestión y cobertura abarca los departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío. Adicionalmente cuenta con 2 PAS instalados en Quibdó y Pereira.

Como Dirección Territorial de la entidad ejerce, según el artículo 20 del Decreto 990 de 2002 modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007, las siguientes funciones:

1. *Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994.*
2. *Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva.*
3. *Conocer de los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.*



4. *Dar trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los servicios públicos.*
5. *Promocionar la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia de los servicios públicos domiciliarios, conforme a las directrices emanadas de la Dirección General Territorial.*
6. *Asegurar la capacitación de los vocales de control, dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo de fiscalización y contar con la información necesaria para representar a los Comités de Desarrollo y Control Social.*
7. *Mantener un registro estadístico, de carácter permanente, de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos por servicios, en el cual se determinen las causas que los motivaron y de encontrar posibles incumplimientos legales por parte de los prestadores, informar a la Superintendencia Delegada respectiva.*
8. *Revisar y aprobar las garantías que constituyan los contratistas a favor de la Entidad en los contratos que celebren los Directores Territoriales.*
9. *Notificar todos los actos administrativos que emitan.*

GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO

A la fecha, la Dirección Territorial Occidente cuenta con siete (7) funcionarios de planta, en las modalidades de carrera administrativa, provisionalidad y libre nombramiento y remoción. Adicionalmente por cuenta de la contratación, existen 42 contratos relacionados con la prestación de servicios profesionales y asistenciales, cuyo objeto es el de apoyar a la gestión de la Dirección Territorial en sus diferentes roles.

| NOMBRE | APELLIDOS | CARGO | DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACION |
|-------------------|-----------------|--|---------------|-----------------------------------|
| BERNARDO DE JESUS | ARBOLEDA GARZON | DIRECTOR TERRITORIAL | DT. OCCIDENTE | LIBRE NOMBAMIENTO |
| LILIANA MARIA | MEJIA GIRALDO | PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado) | DT. OCCIDENTE | PROVISIONAL |
| ALFONSO | PEÑUELA ROA | PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Administrativo) | DT. OCCIDENTE | PROVISIONAL |
| GLADYS EMILSE | ATEHORTUA TORO | PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado) | DT. OCCIDENTE | PROVISIONAL |
| LILIANA MARIA | CARDONA RAMIREZ | PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado) | DT. OCCIDENTE | PROVISIONAL |
| GLORIA EUGENIA | ALVAREZ AMAYA | TECNICO ADMINISTRATIVO | DT. OCCIDENTE | PROVISIONAL |
| GUILLERMO LEON | GIRALDO SERNA | AUX. ADMINISTRATIVO | DT.OCCIDENTE | CARRERA ADMTVA |
| SANDRA JANETH | CIFUENTES | SECRETARIA EJECUTIVA | DT OCCIDENTE | CARRERA (Licencia no remunerada) |

Fuente: Aplicativo Recurso Humano Web



GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

De conformidad con la información suministrada por la Oficina de Informática, previa solicitud a través de la mesa de ayuda, en el que se requirió todos los radicados de ORFEO recibidos en la DT. Occidente, entre el 1 de enero de 2015 y 17 de agosto de 2016, dicha información fue analizada y clasificada obteniendo el siguiente resultado:

TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO | PORCENTAJE DE PARTICIPACION SOBRE EL TOTAL |
|-------------------------|--|--|
| OTRO TIPO DE DOCUMENTOS | 5.121 | 37,1% |
| ATENCION PERSONALIZADA | 3.216 | 23,3% |
| DERECHOS DE PETICION | 4 | 0,0% |
| PQR | 1.642 | 11,9% |
| QUEJA | 1 | 0,01% |
| RAP | 3.394 | 24,6% |
| REP | 41 | 0,3% |
| REQ | 194 | 1,4% |
| REV | 15 | 0,1% |
| SAP | 179 | 1,3% |
| TOTALES | 13.807 | 100,0% |

Fuente Oficina de Informática

Es evidente que el porcentaje más representativo de radicados recibidos en la Dirección Territorial Occidente, pertenece a "otro tipo de documentos con el 37,1%," (que corresponde a cartas, invitaciones, comunicaciones internas...diferentes a trámites pertinentes a usuarios y prestadores) seguido por "RAP" con el 24,6% y así sucesivamente en su orden, tal como lo muestra la tabla anterior.

De los 13.807 radicados recibidos en el año 2015, a la fecha de corte (17 agosto 2016), existen 7 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 99,95% de trámites gestionados.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que en el procedimiento de servicio al ciudadano, sólo se incluyen documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, es necesario aclarar que de este tipo de documentos en el año 2015 se recibieron 8.886 tramites, de los cuales a la fecha de corte (17 agosto 2016), 6 se encontraban en gestión o pendientes de trámite, que representan el 99,96% sobre estos tipos documentales.

Con el fin de ilustrar de manera clara este porcentaje de eficacia, en el siguiente cuadro se describe las cantidades en términos absolutos y de porcentaje por cada tipo documental.



**EFICACIA OBTENIDA EN LA GESTION DE TRÁMITES RECIBIDOS EN EL AÑO 2015
CLASIFICADOS POR TIPO DE DOCUMENTO**

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2015 | CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN | PORCENTAJE DE EFICACIA |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| ATENCION PERSONALIZADA | 3.216 | 0 | 100% |
| DERECHOS DE PETICION | 4 | 0 | 100% |
| PQR | 1.642 | 0 | 100% |
| QUEJA | 1 | 0 | 100% |
| RAP | 3.394 | 6 | 99,8% |
| REP | 41 | 0 | 100% |
| REQ | 194 | 0 | 100% |
| REV | 15 | 0 | 100% |
| SAP | 179 | 0 | 100% |
| TOTAL | 8.686 | 6 | 99,93% |

Fuente Oficina de Informática

Las cifras descritas en el cuadro anterior, muestran claramente una eficacia del 99,93% y el tipo documental que aún mantiene documentos en gestión, corresponde a "Recurso de Apelación" (RAP), con tan solo 6 radicados.

En cuanto a los demás tipos documentales que son objeto de trámites en la Dirección Territorial Occidente, y que no hacen parte del proceso de atención al ciudadano, tienen una eficacia del 99,99%, pues tan solo queda un documento en gestión del año 2015.

Una vez cumplida la etapa de retroalimentación se pudo evidenciar que los 7 radicados que se encontraban en gestión al momento de la visita, a la fecha ya están debidamente tramitados, lo que en este caso determina un cumplimiento del 100% en la gestión de tramites de la vigencia 2015.

TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 17 DE AGOSTO DE 2016

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO | PORCENTAJE DE PARTICIPACION |
|-------------------------|--|-----------------------------|
| OTRO TIPO DE DOCUMENTOS | 3.227 | 29,4% |
| ATENCION PERSONALIZADA | 2.292 | 20,9% |
| DERECHOS DE PETICION | 142 | 1,3% |
| PQR | 1.576 | 14,4% |
| QUEJA | 0 | 0,0% |
| RAP | 2.794 | 25,4% |
| REP | 35 | 0,3% |
| REQ | 176 | 1,6% |
| REV | 10 | 0,1% |
| SAP | 185 | 1,7% |



| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO | PORCENTAJE DE PARTICIPACION |
|--|--|-----------------------------|
| SIN TIPIFICAR | 542 | 4,9% |
| TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS D.T.O. | 10.979 | 100,0% |

Fuente Oficina de Informática

En el año 2016 en la Dirección Territorial Occidente, el porcentaje con mayor representación de radicados recibidos pertenece a "otro tipo de documentos" con el 29.4%, seguido por "Recursos de Apelación" y "Atención Personalizada" con el 25,4% y 20,9% respectivamente.

De los 10.979 radicados recibidos en el año 2016, a la fecha de corte (17 de agosto 2016), existen 2.394 documentos en gestión que equivalen al 21,8%, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 78.2%.

De los 2.394 documentos que se encuentran en gestión, 1.509 pertenecen al proceso de atención al ciudadano y 885 a otro tipo de documentos, que en términos de porcentaje equivale al 63% y 37% respectivamente.

EFICACIA OBTENIDA EN LA GESTION DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DEL 1 DE ENERO AL 17 DE AGOSTO DE 2016, CLASIFICADOS POR TIPO DE DOCUMENTO

| TIPO DE DOCUMENTO | CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2016 | CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN | PORCENTAJE DE EFICACIA |
|---|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| OTRO TIPO DE DOCUMENTOS | 3.227 | 343 | 89,4% |
| ATENCION PERSONALIZADA | 2.292 | 38 | 98,3% |
| DERECHOS DE PETICION | 142 | 41 | 71,1% |
| PQR | 1.576 | 234 | 85,2% |
| QUEJA | 0 | 0 | 0,0% |
| RAP | 2.794 | 915 | 67,3% |
| REP | 35 | 23 | 34,3% |
| REQ | 176 | 86 | 51,1% |
| REV | 10 | 2 | 80,0% |
| SAP | 185 | 170 | 8,1% |
| SIN TIPIFICAR | 542 | 542 | 0,0% |
| TOTALES | 10.979 | 2.394 | 78,2% |
| RESULTADO SIN INCLUIR OTRO TIPO DE DOCUMENTOS | 7.752 | 2.051 | 73,5% |

Fuente Oficina de Informática

Tomando sólo documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, y entendiendo que de este tipo de trámites se recibieron 7.752 radicados, se pudo evidenciar que con corte 17 de agosto de 2016, se encontraban en gestión o pendientes de trámite 2.051 radicados, lo que determina una eficacia del 73,5%, en donde se observa que son los documentos de tipo RAP, los que mayor impacto negativo generan en el porcentaje de eficacia, por cuanto solo se han tramitado el 32,7% de este tipo documental.



Observación No. 1

Se identificaron 542 documentos sin tipificar, al momento de obtener los registros de la base de datos de ORFEO. El detalle en días transcurridos sin que se haya efectuado la tipificación fue el siguiente:

| Año | Riesgo | Días | Cantidad |
|--------------|--------------|------------------|------------|
| 2016 | SIN RIESGO | Entre 0 y 2 días | 229 |
| 2016 | RIESGO BAJO | Entre 3 y 6 días | 68 |
| 2016 | RIESGO MEDIO | Entre 7 y 9 días | 90 |
| 2016 | RIESGO ALTO | Mayor a 9 días | 155 |
| Total | | | 542 |

Fuente Análisis propio frente a la información suministrada por la Oficina de Informática

Con base en la tabla anterior, es evidente que a partir del tercer día, los radicados sin tipificar, advierten la posibilidad de que sean resueltos en forma extemporánea.

Recomendación No. 1

El 100% de los documentos encontrados sin tipificar deben quedar con el tipo de documento, serie y subseries correspondiente, para evitar que se corran riesgos de incumplimiento en tiempos de respuestas dentro de estos trámites, adicionalmente se deben establecer controles de tal forma que evite la ocurrencia nuevamente de este hecho.

TRAMITES EN GESTIÓN RECIBIDOS EN LO CORRIDO DEL AÑO CON CORTE 17 DE AGOSTO DE 2016 CLASIFICADOS POR NIVEL DE RIESGO

| TIPO DE DOCUMENTO | SIN RIESGO | % SIN RIESGO | RIESGO MEDIO | % RIESGO MEDIO | RIESGO ALTO | % RIESGO ALTO | TOTAL REGISTROS EN GESTION |
|------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|-------------|---------------|----------------------------|
| ATENCION PERSONALIZADA | 0 | 0% | 0 | 0% | 38 | 100% | 38 |
| DERECHOS DE PETICION | 0 | 0% | 0 | 0% | 41 | 100% | 41 |
| PQR | 0 | 0% | 0 | 0% | 234 | 100% | 234 |
| RAP | 915 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 915 |
| REP | 23 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 23 |
| REQ | 86 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 86 |
| REV | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 100% | 2 |
| SAP | 170 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 170 |
| SIN TIPIFICAR | 542 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 542 |
| TOTALES | 1.736 | 84,64% | 0 | 0% | 315 | 15% | 2.051 |

Fuente Oficina de Informática



Observación 2

El 15% de los documentos recibidos en el 2016 que se encuentran en gestión, están en riesgo alto, con respecto al cumplimiento de términos establecidos para cada trámite.

Recomendación 2

Si bien es cierto el porcentaje en riesgo alto no es significativo, se deben generar esfuerzos tendientes a evitar que los documentos que se encuentran en alto riesgo, se tramiten por fuera de los términos.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE EL 2015, CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

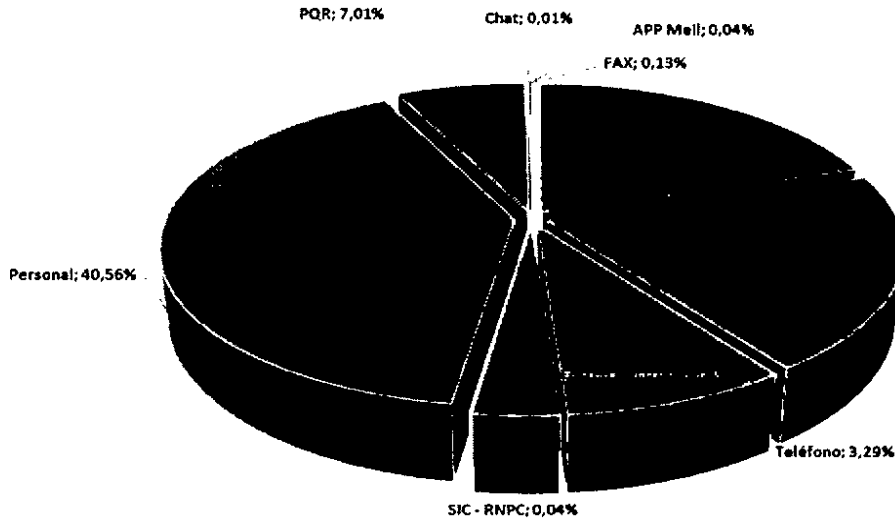
| TIPO DE DOCUMENTO | Agencia de correo | Atención personaliza | Correo Electrónico | Teléfono | SIC - RNPC |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|--------------|--------------|
| OTRO TIPO DOCUMENTO | 1.336 | 3 | 671 | 1 | 4 |
| ATENCION PERSONALIZADA | 0 | 2.760 | 0 | 453 | 0 |
| DERECHO PETICION | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PQRs | 219 | 0 | 392 | 0 | 1 |
| RAPs | 1.156 | 0 | 35 | 0 | 0 |
| REPs | 12 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| REQs | 47 | 0 | 42 | 0 | 0 |
| REVs | 4 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| SAPs | 18 | 0 | 45 | 0 | 0 |
| SOLICITUD SOPORTE_SUI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 2.793 | 2.763 | 1.198 | 454 | 5 |
| Porcentaje Participación | 20,23% | 20,01% | 8,68% | 3,29% | 0,04% |

Fuente Oficina de Informática

| TIPO DE DOCUMENTO | Personal | PQR | Chat | APP Movil | FAX |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| OTRO TIPO DOCUMENTO | 2.916 | 182 | 0 | 0 | 8 |
| ATENCION PERSONALIZADA | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICION | 2 | | 0 | 0 | 0 |
| PQRs | 331 | 688 | 0 | 6 | 5 |
| RAPs | 2199 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| REPs | 19 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| REQs | 73 | 31 | 0 | 0 | 1 |
| REVs | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SAPs | 53 | 61 | 0 | 0 | 2 |
| SOLICITUD SOPORTE_SUI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 5.600 | 968 | 2 | 6 | 18 |
| Porcentaje Participación | 40,56% | 7,01% | 0,01% | 0,04% | 0,13% |



CANTIDAD DE TRAMITES RECIBIDOS EN EL 2015 CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Fuente Oficina de Informática

En el año 2015 el medio de recepción más utilizado para radicar trámites ante la DT Occidente fue de manera "personal", seguido de "Agencia de correos y "Atención Personalizada" con el 40,56%; 20,23% y 20,01% respectivamente.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE EL 2016, CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| TIPO DE DOCUMENTO | Agencia de correo | Atención personaliza | Correo Electrónico | Teléfono | SIC - RNPC |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|--------------|-------------|
| OTRO TIPO DOCUMENTO | 1.069 | 0 | 948 | 0 | 0 |
| ATENCION PERSONALIZADA | 0 | 2.174 | 0 | 116 | 0 |
| DERECHO PETICION | 0 | 36 | 35 | 0 | 0 |
| PQRs | 235 | 3 | 301 | 0 | 0 |
| RAPs | 1.083 | 0 | 108 | 0 | 0 |
| REPs | 10 | 0 | 18 | 0 | 0 |
| REQs | 56 | 0 | 21 | 0 | 0 |
| REVs | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| SAPs | 16 | 0 | 20 | 0 | 0 |
| SOLICITUD SOPORTE_SUI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 2.472 | 2.213 | 1.452 | 116 | 0 |
| Porcentaje Participación | 22,52% | 20,16% | 13,23% | 1,06% | 0,0% |

Fuente Oficina de Informática

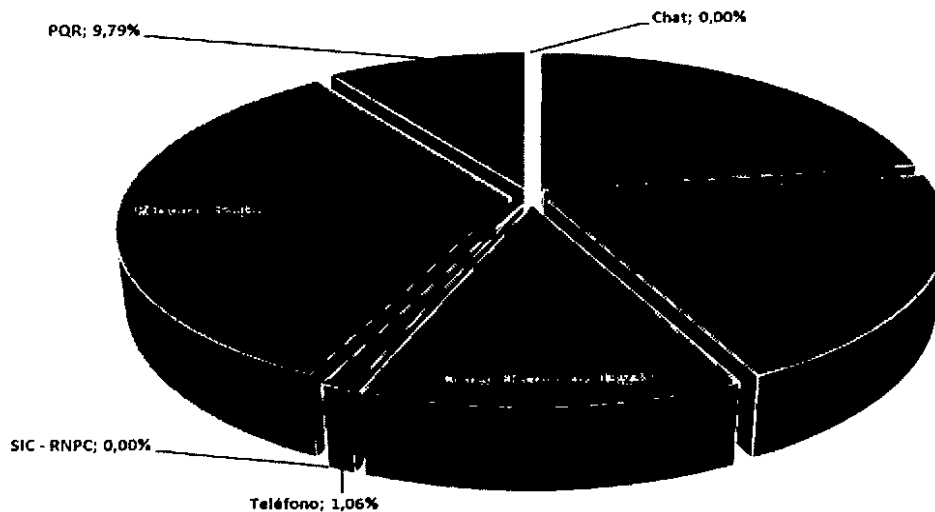
| TIPO DE DOCUMENTO | Personal | PQR | Chat | APP Movil | FAX |
|------------------------|----------|-----|------|-----------|-----|
| OTRO TIPO DOCUMENTO | 1.616 | 134 | 0 | 0 | 2 |
| ATENCION PERSONALIZADA | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICION | 48 | 21 | 0 | 0 | 2 |



| TIPO DE DOCUMENTO | Personal | PQR | Chat | APP/Movil | FAX |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| PQRs | 195 | 834 | 0 | 5 | 3 |
| RAPs | 1.593 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| REPs | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REQs | 75 | 24 | 0 | 0 | 0 |
| REVs | 6 | | 0 | 0 | 0 |
| SAPs | 100 | 49 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD SOPORTE_SUI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 3.639 | 1.075 | 0 | 5 | 7 |
| Porcentaje Participación | 33,15% | 9,79% | 0,00% | 0,05% | 0,06% |

Fuente Oficina de Informática

CANTIDAD DE TRAMITES RECIBIDOS EN EL 2016 CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Fuente Oficina de Informática

Se observa que en el año 2016 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos y empresas de servicios públicos para la realización de trámites ante la DT. Occidente son: "Personal" y "Agencia de Correos", con el 33,15% y el 22,52% respectivamente.

Observación No. 3

Analizando los conceptos utilizados para detallar el medio de recepción, y tipo de documento se observa que se identifica PQR como un medio de recepción de trámites, situación que puede conllevar a errores de interpretación y análisis de los registros, toda vez que el concepto de PQR corresponde de acuerdo al manual de participación ciudadana a un tipo documental. Igual sucede con atención personalizada, que se identifica en la base de datos como un tipo de documento, cuando en realidad es un medio de recepción.



Recomendación No. 3

Bajo ese escenario, se recomienda que a través de la Dirección General Territorial se den instrucciones tendientes a que los trámites que se generan a través del medio de recepción "Atención Personalizada" no se les asigne la TRD del mismo nombre y por otro lado se le solicite a la Oficina de Informática que identifique la causa o la razón por la cual se presentan algunos trámites en donde el medio de recepción aparece PQRs y así mismo se realicen los ajustes pertinentes.

SANCIONADOS.

El registro y control de la información de las sanciones que impone la Superintendencia a las empresas, resulta de especial interés por las repercusiones financieras que tiene para los recursos de la entidad y, a la vez es un indicador de eficacia del recaudo de las sanciones que impone la Superintendencia a través de las Delegadas y las Direcciones Territoriales.

De acuerdo con los registros obtenidos directamente de la base de datos de la tabla de resoluciones, la DT Occidente ha expedido las siguientes resoluciones, durante los periodos allí mostrados, lo cual determina de alguna manera la tendencia de las decisiones que se toman en aspectos resolutorios, en esa territorial.

| DESCRIPCIÓN DESICIÓN | AÑO 2013 | AÑO 2014 | AÑO 2015 | AÑO 2016 | TOTAL |
|----------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| AMONESTACION | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| DECRETA ARCHIVO | 113 | 161 | 55 | 33 | 362 |
| MULTA | 127 | 138 | 54 | 17 | 336 |
| TOTAL | 240 | 299 | 112 | 50 | 701 |

Fuente: Base de datos esquema SANBPM, Tabla, SAN_TRESOLUCIONES

Se observa claramente que la cantidad de sanciones de multa impuestas por la territorial han venido disminuyendo en el transcurso de los años.

Se analizó la información existente en el aplicativo de sancionados y se observó lo siguiente:

Es importante que se analicen las causas por las cuales, se presenta una considerable cantidad de archivo de investigaciones, para así establecer puntos de control que eviten el inicio de investigaciones inocuas e identificar aquellas a las que se les pueda sustanciar con suficientes pruebas y argumentos que minimicen el archivo de investigaciones.

De otra parte y verificando en el aplicativo sancionados, el campo "fecha de firmeza", se observa que existen registros sin que este diligenciada esa información en el aplicativo.

| Año | Cantidad sin fecha de firmeza |
|----------------|-------------------------------|
| 2013 | 7 |
| 2014 | 1 |
| 2015 | 3 |
| 2016 | 25 |
| Totales | 36 |

Fuente: Base de datos esquema SANBPM, Tabla, SAN_TSANCIONES



Observación No. 4

De acuerdo con la tabla anterior se observa que entre los años 2013 y 2015 existen 11 registros a los que no se les ha ingresado la fecha de firmeza, y para el año 2016 se presentan 25.

Recomendación No. 4

Si bien es cierto no se observa incumplimiento del procedimiento respecto a la instancia de firmeza y su respectivo registro en el sistema ORFEO, al ser el aplicativo de sancionados una herramienta de registro y control utilizada dentro del procedimiento, es necesario que este contenga información completa y consistente, por lo tanto se deben hacer gestiones con la oficina de informática con el fin de realizar el registro de la firmeza de esos actos administrativos.

Es de anotar que en la etapa de retroalimentación, mediante memorando No. 20168300004263, la Dirección Territorial Occidente manifiesta haber cumplido con el registro de las firmezas de las sanciones que carecían de esta información en el aplicativo de sancionados, situación que fue verificada evidenciándose que a 30 de septiembre de 2016, solo quedaba pendiente las sanciones que aún no han agotado las instancias procesales.

Observación No. 5

Revisado el valor de las multas impuestas por la territorial se observa su disminución en los tres últimos años. De otra parte no se evidencia ni en esta Dirección Territorial ni en la Entidad una política de tasación de las multas.

| AÑO RESOLUCION SANCION | TIPO SANCION | FIRMEZA | VALOR | CANTIDAD RESOLUCIONES |
|---------------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------|----------------------------------|
| 2013 | MULTA | SI | 274.702.500 | 127 |
| 2014 | MULTA | SI | 280.532.724 | 138 |
| 2015 | MULTA | SI | 118.447.000 | 54 |
| 2016 | MULTA | SI | 16.366.480 | 8 |
| 2016 | MULTA | NO | 23.807.916 | 9 |
| Totales | | | 713.490.140 | 336 |

Recomendación No. 5

Diseñar una política de tasación de las multas y sanciones que la Superintendencia pueda aplicar en forma estandarizada sobre las diferentes actuaciones irregulares u omisiones de los prestadores de servicio públicos Domiciliarios.



ANÁLISIS DE RECURSOS DE APELACIÓN, SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS Y OTROS.

Previo a la visita de auditoría realizada a la Dirección Territorial Occidente, fue necesario extraer de la base de datos de ORFEO, los trámites a evaluar. En tal sentido, fue preparada la información en formato Excel, con el fin de clasificar los trámites del período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 17 de agosto del 2016.

Como criterio utilizado para establecer la muestra base de análisis, se realizó el muestreo aleatorio aplicando el método descrito en el capítulo Metodología.

A la muestra utilizada para el análisis le fue verificado el cumplimiento de los términos legales, y la concordancia de su respuesta con respecto a lo previsto en la normatividad vigente, así como el cumplimiento de los términos en las citaciones, notificaciones, y la coherencia de los expedientes virtuales frente a los físicos.

En cuanto a la coherencia de los expedientes virtuales frente a los físicos, se observó que el 100% de la muestra concordó entre las dos fuentes de verificación, la muestra obtenida fue de 24 radicados de los cuales 12 correspondían al año 2015 y 12 al año 2016.

La muestra de los años 2015 y 2016 fue la siguiente:

RADICADOS AÑO 2015 Y 2016 OBTENIDOS COMO MUESTRA PARA EL ANALISIS

| AÑO | NUMERO RADICADO | FECHA RADICACION | DIAS | MEDIO DE RECEPCION | ESTADO ACTUAL | TIPO DOCUMENTAL |
|------|-----------------|------------------|------|--------------------|---------------|---|
| 2015 | 20158300019212 | 26/02/2015 | 48 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300001622 | 07/01/2015 | 47 | Personal | TRAMITADO | P.Q.R. |
| 2015 | 20155290110332 | 09/03/2015 | 18 | Correo Electrónico | TRAMITADO | P.Q.R. |
| 2015 | 20158300174812 | 11/12/2015 | 7 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.E.Q. RECURSO DE QUEJA |
| 2015 | 20158300137862 | 13/10/2015 | 21 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300013102 | 13/02/2015 | 27 | Personal | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300019952 | 27/02/2015 | 18 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300165682 | 26/11/2015 | 19 | Personal | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20155290022612 | 20/01/2015 | 16 | PQRs | TRAMITADO | P.Q.R. |
| 2015 | 20158300047112 | 23/04/2015 | 26 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300022712 | 03/03/2015 | 45 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2015 | 20158300146792 | 26/10/2015 | 23 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20168300020362 | 24/02/2016 | 54 | Personal | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20168300066692 | 24/05/2016 | 86 | Personal | EN_GESTIO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20168300053332 | 02/05/2016 | 108 | Agencia de correo | EN_GESTIO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20165290055042 | 02/02/2016 | 198 | PQRs | EN_GESTIO | S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO |
| 2016 | 20168300035242 | 30/03/2016 | 141 | Agencia de correo | EN_GESTIO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20165290517672 | 03/08/2016 | 15 | PQRs | EN_GESTIO | P.Q.R. |
| 2016 | 20165290177542 | 26/03/2016 | 130 | PQRs | TRAMITADO | P.Q.R. |
| 2016 | 20168300074272 | 08/06/2016 | 71 | Agencia de correo | EN_GESTIO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20168300054732 | 04/05/2016 | 84 | Personal | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |
| 2016 | 20165290370392 | 09/06/2016 | 8 | Agencia de correo | TRAMITADO | P.Q.R. |
| 2016 | 20168300003512 | 14/01/2016 | 41 | Agencia de correo | TRAMITADO | R.A.P. RECURSO DE APELACION |

| AÑO | NUMERO RADICADO | FECHA RADICACION | DIAS | MEDIO DE RECEPCION | ESTADO ACTUAL | TIPO DOCUMENTAL |
|------|-----------------|------------------|------|--------------------|---------------|---|
| 2016 | 20165290373192 | 10/06/2016 | 69 | PQRs | EN_GESTIO | S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO |

Observación No. 6

Se evidencian debilidades de Control Interno en la gestión de trámites, relacionados con tiempos prolongados, en tipificación, en asignación y en algunos casos se presenta gestión que no resuelven de fondo las solicitudes de los usuarios, todo lo anterior como se describe a continuación;

- El radicado 20165290055042, se recibió el 2 de febrero de 2016, sin embargo, solo hasta el 18 de febrero se tipificó como PQR y el 22 de febrero se re tipifico como una, solicitud de silencio administrativo positivo, con el cual se dio inicio a un requerimiento, que terminó con el archivo de la solicitud, por cuenta de que el usuario no respondió el requerimiento realizado por la SSPD, en donde se le solicitaba la remisión de documentación necesaria para sustanciar la investigación.

Es de anotar que el ciudadano no dio respuesta al requerimiento, por cuanto la comunicación le fue devuelta por el servicio de correo, presuntamente por no encontrar la dirección. Si bien es cierto no se incumplió procedimiento alguno, se pudo ir más allá, generando valor agregado, por cuanto el comunicado del peticionario contenía una dirección electrónica, la cual se pudo haber utilizado para contactarlo e indicarle la situación.

Es de recordar que la existencia de las entidades del estado, se debe a la satisfacción de los ciudadanos, pues es a ellos a quienes se les debe ofrecer con la mayor entereza y calidad el servicio.

De otra parte, se debe contemplar que solo desde la mirada de costos, es mucho más económico en tiempo y en dinero, la utilización del correo electrónico, que el envío fallido de un requerimiento.

- De los documentos analizados en la muestra, 18 corresponden a RAP, SAP o REQ, de los cuales 5 se resolvieron a favor del usuario (28%), 9 se les confirmo la decisión de la empresa de servicios públicos (50%) y en 4 casos no se ha proferido fallo alguno (22%).
- La razón por la cual no se ha proferido fallo a los 4 radicados descritos en el párrafo anterior son para cada caso la siguiente:

El radicado 20165290055042, lo archivaron por no recibir respuesta del usuario.

El radicado 20168300053332, de acuerdo con el histórico, se recibió el 2 de mayo, después de haber sido asignado a un profesional, el 28 de junio fue reasignado a otro profesional, sin embargo a la fecha no se evidencia gestión diferente a la de comunicarle al usuario la llegada del recurso *(Al 17 de agosto ya han pasado 108 días)*.

El radicado 20165290373192, se recibió el 10 de junio de 2016, el último movimiento que presenta el histórico, corresponde al 26 de junio, en donde se le informa al profesional continuar con el trámite, sin embargo a la fecha no se observa alguna otra actividad que determine el avance del mismo. Lo anterior advierte la existencia de un tiempo muerto



considerable, para un trámite donde al menos ya se debió solicitar al prestador y al peticionario las pruebas.

El radicado 20168300066692 fue recibido en la DT Occidente el 24 de mayo y solo hasta el 6 de junio se tipificó (12 días), Entre ésta última fecha y el 13 de julio, cuando verdaderamente se inicia la gestión, se observa indecisión en la asignación del documento, adicionalmente se evidencia que la proyección del documento para resolver el RAP ha tenido diferencia de criterios entre el proyectista y quien revisa, lo que presuntamente puede estar generando que al día de hoy, aun se encuentre pendiente de trámite.

- En 8 casos (44%) la tipificación de los radicados estuvo por encima de los 6 días, esos radicados son: 20158300001622; 20165290055042; 20168300035242; 20165290177542; 20168300074272; 20168300054732; 20168300003512.
- En 2 casos la tipificación fue modificada, con el radicado 20168300020362, el 25 de febrero se tipificó como información general y el 12 de marzo se modificó a RAP, y con el radicado 20165290370392, el 12 de junio se tipificó como un RAP, el 17 se modificó a PQR y se descargó de la bandeja como ya tramitado, sin haber generado ningún tipo de respuesta. Es de anotar que al verificar el documento es claro que se trataba de la copia de un recurso de reposición interpuesto ante las Empresas Públicas de Medellín, y si bien es cierto no requiere respuesta, por tratarse de una copia, el tipo documental quedó equivocado, lo cual incide en las estadísticas.
- El radicado 20165290177542, se recibió el 26 de marzo de 2016 en la DT Centro, y solo hasta el 13 de abril se tipificó. Ese mismo día lo enviaron a la DT Sur Occidente porque presuntamente era competencia de esa territorial, sin embargo el 19 de abril se le modifica el tipo documental y el 20 de abril fue reasignada a la DT Occidente por competencia de esa territorial, en otras palabras pasaron 24 días para iniciar su trámite, debido a la ausencia de análisis efectivo desde un inicio, en el trámite por parte de la DT. Centro.

Recomendación No. 6

La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los controles para la gestión de los trámites, como Capacitación y supervisión permanente a los funcionarios asignados para el direccionamiento y tipificación de los mismos, con el fin de minimizar los períodos de tiempo entre las diferentes etapas que se suceden para cada tipo de trámite. Haciendo visible la actividad de seguimiento y control a los trámites.



RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

2.6-1 Análisis Presupuestal

A continuación se presenta la ejecución presupuestal al mes de Julio de 2016, para la territorial occidente en cuanto a pagos y compromisos de cada uno de los rubros asignados a funcionamiento, gastos generales e inversión.

EJECUCION PRESUPUESTAL A JULIO DE 2016

| CONCEPTO | APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO. | TOTAL COMPROMISO DEP.GSTOS | PAGOS DEP.GSTOS | % COMP | % PAGOS |
|--|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------|------------|
| FUNCIONAMIENTO | 1,420,352,009.00 | 1,182,423,893.00 | 598,981,623.00 | 83% | 42% |
| REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS | 1,150,000,000.00 | 965,604,666.00 | 449,153,331.00 | 84% | 39% |
| GASTOS GENERALES | 270,352,009.00 | 216,819,227.00 | 149,828,292.00 | 80% | 55% |
| IMPUESTO PREDIAL | 3,159,370.00 | 3,159,370.00 | 3,159,370.00 | 100% | 100% |
| ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS | 267,192,639.00 | 213,659,857.00 | 146,668,922.00 | 80% | 55% |
| COMPRA DE EQUIPO | 2,000,000.00 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| MATERIALES Y SUMINISTROS | 8,427,000.00 | 8,194,737.00 | 3,791,173.00 | 97% | 45% |
| MANTENIMIENTO | 11,900,000.00 | 9,069,450.00 | 4,215,210.00 | 76% | 35% |
| COMUNICACIONES Y TRANSPORTES | 13,300,000.00 | 1,384,421.00 | 1,384,421.00 | 10% | 10% |
| IMPRESOS Y PUBLICACIONES | 550,000.00 | 246,656.00 | 246,656.00 | 45% | 45% |
| SERVICIOS PUBLICOS | 31,300,000.00 | 15,585,603.00 | 15,585,603.00 | 50% | 50% |
| ARRENDAMIENTOS | 152,126,499.00 | 143,436,799.00 | 85,703,668.00 | 94% | 56% |
| VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE AL INTERIOR | 47,259,140.00 | 35,499,791.00 | 35,499,791.00 | 75% | 75% |
| CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL Y ESTIMULOS | 270,000.00 | 200,000.00 | 200,000.00 | 74% | 74% |
| GASTOS FINANCIEROS | 60,000.00 | 42,400.00 | 42,400.00 | 71% | 71% |
| INVERSION | 32,600,000.00 | 31,066,666.00 | 28,150,000.00 | 95% | 86% |

Fuente: SIIF Nación

Una vez revisada la ejecución presupuestal al mes de julio de 2016, los porcentajes en cuanto a compromisos y pagos son adecuados, la única apropiación que no presenta compromisos a la fecha es la de compra de equipo por \$2.000.000 para la cual se recomienda su gestión presupuestal pertinente de tal forma que no se quede sin ejecutar estos recursos.

ANALISIS DE COMPROMISOS DE RUBROS PRESUPUESTALES

Con base en la información del aplicativo de contratos, estratificando la cantidad de contratos por rubro de imputación en el año 2016 y agrupándolos por objetos contractuales, la participación en presupuesto y cantidad es la siguiente:



Participación de Rubros y Objetos Contractuales año 2016

| DESCRIPCION_RUBRO | TIPO DE CONTRATO | RESUMEN OBJETO | CANTIDAD DE CONTRATO | VALOR TOTAL SUSCRITO | % PARTICIPA PRESUPUESTAL | % PARTICIPACION EN CANTIDAD |
|---|--|-------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------|
| ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES | ARRENDAMIENTOS | Arrendamientos | 4 | 151.057.867 | 13,0% | 6,5% |
| | | Sub Total | 4 | 151.057.867 | 13,0% | 6,5% |
| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES | SUMINISTRO | Suministros | 1 | 6.000.000 | 0,5% | 1,6% |
| | | Sub Total | 1 | 6.000.000 | 0,5% | 1,6% |
| MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES | PRESTACION SERVICIOS | Mantenimiento | 1 | 7.724.730 | 0,7% | 1,6% |
| | | Sub Total | 1 | 7.724.730 | 0,7% | 1,6% |
| OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL | PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES | Profesional Atender Trámites | 2 | 15.000.000 | 1,3% | 3,2% |
| | | Profesional Revisión | 3 | 16.066.666 | 1,4% | 4,8% |
| | | Sub Total | 5 | 31.066.666 | 2,7% | 8,1% |
| REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS | PRESTACION SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION | Apoyo a la Gestión | 4 | 81.990.000 | 7,1% | 6,5% |
| | | Apoyo Atención Personaliza | 1 | 31.900.000 | 2,7% | 1,6% |
| | | Apoyo Financiero y/o Administrativo | 3 | 44.790.000 | 3,9% | 4,8% |
| | | Apoyo Participación | 2 | 39.200.000 | 3,4% | 3,2% |
| | | Asistencial-Mensajería-Secretar | 2 | 31.050.000 | 2,7% | 3,2% |
| | | Notificador | 2 | 45.150.000 | 3,9% | 3,2% |
| | | Profesional Atender Trámites | 1 | 16.800.000 | 1,4% | 1,6% |
| | | Proyectistas | 2 | 25.533.333 | 2,2% | 3,2% |
| | | Sub Total | 17 | 316.413.333 | 27,2% | 27,4% |
| | PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES | Apoyo Atención Personaliza | 2 | 54.300.000 | 4,7% | 3,2% |
| | | Profesional Atención Personalizada | 2 | 32.500.000 | 2,8% | 3,2% |
| | | Profesional Atender Trámites | 5 | 91.948.000 | 7,9% | 8,1% |
| | | Profesional Participación | 5 | 68.300.000 | 5,9% | 8,1% |
| | | Profesional Revisión | 5 | 176.000.000 | 15,2% | 8,1% |
| Proyectistas | | 15 | 226.093.333 | 19,5% | 24,2% | |
| Sub Total | 34 | 649.141.333 | 55,9% | 54,8% | | |
| Total general | | Total | 62 | 1.161.403.929 | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Aplicativo de Contratos

De acuerdo con la información obtenida del aplicativo de contratos, se observa que el Rubro de Remuneración Servicios Técnicos, con nivel profesional es el que mayor participación tiene sobre el presupuesto apropiado de la Dirección Territorial Occidente, con una participación del 55.9% con una cantidad de 34 contratos, seguida de los servicios de apoyo, contratados con el mismo rubro, con el 27,2% de participación sobre el presupuesto apropiado, representados en 17 contratos celebrados a la fecha.



2.6-2 Viáticos

Se realizó una verificación al cierre contable del 31 de diciembre de 2015, y no se tienen registros pendientes de legalización por conceptos de viáticos o gastos de desplazamiento.

Ahora bien, con respecto al año 2016, se tomó información el 23 de agosto de 2016, directamente de la base de datos y se observaron funcionarios y contratistas con valores pendientes de legalizar, como se muestra a continuación:

| NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA | VALOR PENDIENTE DE LEGALIZAR | NUMERO DE DESEMBOLSOS | TIPO DE VINCULACIÓN |
|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------|
| ACOSTA ARRIETA JOSSYE ESTEBAN | 107.347 | 1 | CONTRATISTA |
| ARBOLEDA GARZON BERNARDO DE JESUS | 1.043.538 | 12 | FUNCIONARIO |
| CASTAÑO WEIMAR ALEXANDER | 388.026 | 3 | CONTRATISTA |
| CORREA ZAPATA HANS ALEXANDER | 812.675 | 9 | CONTRATISTA |
| GARCIA QUINTERO BARDOTH | 1.244.321 | 13 | CONTRATISTA |
| PALACIOS DIAZ HALES YUBER | 261.716 | 3 | CONTRATISTA |
| SÁNCHEZ BEDOYA ANA MARÍA | 138.399 | 20 | CONTRATISTA |
| URANGO OSORIO HUGO ALBERTO | 155.754 | 3 | CONTRATISTA |

Fuente: Base de datos Finanzas Web

A corte de la entrega de este preinforme continúan con viáticos pendientes de legalizar así:

| NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA | TIPO DE VINCULACIÓN | VALOR |
|-----------------------------------|---------------------|-----------|
| Arboleda Garzón Bernardo de Jesús | Funcionario | \$827.826 |
| Castaño Weimar Alexander | Contratista | \$102.725 |
| García Quintero Bardoth | Contratista | \$186.250 |
| Restrepo Guerra Neyl Adolfo | Contratista | \$102.725 |

MUESTRA DE VIATICOS PRIMER SEMESTRE DE 2016

| IDENTIFICACION | NOMBRE | RESOLUCION | TIQUETE (Incluido) | VALORTOTAL | TRAYECTO |
|----------------|-------------------------------|----------------|--------------------|------------|-----------------------------------|
| 71.640.730 | RAMIREZ ALVAREZ DAVID ALBERTO | 20168300001555 | 765.000 | 945.703 | MEDELLIN-BOGOTÁ-MEDELLIN |
| 71.636.416 | ARBOLEDA GARZON BERNARDO | 20168300005305 | 451.600 | 881.868 | MEDELLIN-QUIBDO-MEDELLIN |
| 71.636.416 | ARBOLEDA GARZON BERNARDO | 20168300009845 | 622.300 | 1.343.450 | MEDELLIN-ARMENIA-PEREIRA-MEDELLIN |
| 42.770.604 | ATEHORTUA TORO GLADYS EMILCE | 20168300009855 | 622.300 | 1.237.030 | MEDELLIN-ARMENIA-PEREIRA-MEDELLIN |
| 71.731.913 | GIRALDO SERNA GUILLERMO LEON | 20168300009665 | 622.300 | 1.012.180 | MEDELLIN-ARMENIA-PEREIRA-MEDELLIN |
| 71.636.416 | ARBOLEDA GARZON BERNARDO | 20168300011185 | 539.550 | 1.210.700 | MEDELLIN-BOGOTÁ-MEDELLIN |
| 42.770.604 | ATEHORTUA TORO GLADYS EMILCE | 20168300011195 | 539.550 | 1.104.280 | MEDELLIN-BOGOTÁ-MEDELLIN |
| 1.022.032.414 | CASTAÑO WEIMAR ALEXANDER | 20168300011205 | 539.550 | 991.015 | MEDELLIN-BOGOTÁ-MEDELLIN |
| 71.636.416 | ARBOLEDA GARZON BERNARDO | 20168300011585 | 449.600 | 1.120.750 | MEDELLIN-QUIBDO-MEDELLIN |
| 71.636.416 | ARBOLEDA GARZON BERNARDO | 20168300015065 | 613.270 | 1.043.538 | MEDELLIN-BOGOTÁ-MEDELLIN |
| TOTAL | | | 5.765.020 | 10.890.514 | |



Como se observa en la muestra anterior, las resoluciones por las cuales se autorizan las comisiones de servicios incluyen los valores correspondientes a tiquetes aéreos que en promedio de la muestra corresponde a un 53% del valor solicitado, este valor se gira a cada funcionario o contratista y posteriormente cada uno realiza el pago de tiquetes en la agencia donde se hizo la compra, situación que contraviene las acciones de Control que debe implementar y mantener toda Entidad sobre los recursos públicos.

Observación No. 7

Se evidencian funcionarios y contratistas con gastos de viáticos y de desplazamiento pendientes de legalizar, incumpliendo con el instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento GH-I-003 en el numeral 4.4. LEGALIZACIONES *“El comisionado deberá realizar la legalización de los viáticos y gastos de viaje y/o gastos de desplazamiento, según el caso, en un término no mayor a cinco (5) días siguientes a la finalización de la comisión de servicios o desplazamiento, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1°, del artículo 5°, del Decreto 2768 de 2012...”*

El procedimiento que se tiene para la compra y pago de tiquetes en la territorial genera riesgos, pues se sale de todo contexto de Control, toda vez que el funcionario debe realizar el proceso de retiro de una cuenta personal y pagar en la agencia donde se expiden los tiquetes, situación que expone a la Entidad a riesgos en cuanto al manejo y Control de los recursos Públicos a su cargo.

Recomendación No. 7

Dar estricto cumplimiento al instructivo y adoptar la instrucción dada por la Coordinación de Gestión de talento Humano en el sentido de no autorizar desembolso a funcionarios o contratistas que tenga legalizaciones pendientes.

Es necesario evaluar la posibilidad y beneficios económicos que se pueden obtener para la Superintendencia al realizar la compra de tiquetes del nivel nacional a una sola agencia y mediante acuerdo macro de precios y así evitar el giro por este concepto directamente a cada funcionario o contratista. Lo anterior con el objeto de evitar riesgos como pérdida de dineros por este concepto, fecha de pago a criterio del funcionario o contratista a la agencia, presunción de ingresos por consignaciones en cuenta. Así mismo se pueden lograr mejores tarifas al incluir la expedición de tiquetes a nivel nacional.

2.6-3 Arqueo Caja Menor.

Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el día 25 de Agosto de 2016, mediante la verificación y confirmación de la documentación en el sitio.

El Responsable de la caja menor en la Territorial, está asignada al cargo de Técnico Administrativo, designado mediante resolución No. SSPD -020165330012115 del 5 de Mayo de 2016.

A continuación se relacionan los recibos definitivos presentados durante el arqueo de caja menor:

Recibos de caja menor



Arqueo 25 agosto de 2016

| CONSECUTIVO | CONCEPTO | FECHA | VALOR |
|-------------|--------------------------|------------|--------|
| 104 | Transporte | 08/08/2016 | 42.400 |
| 105 | Materiales y suministros | 09/08/2016 | 37.120 |
| 106 | Transporte | 10/08/2016 | 16.000 |
| 107 | Transporte | 10/08/2016 | 80.000 |
| 108 | Materiales y suministros | 11/08/2016 | 29.500 |
| 109 | Transporte | 12/08/2016 | 60.000 |
| 110 | Materiales y suministros | 17/08/2016 | 2.500 |
| 111 | Materiales y suministros | 18/08/2016 | 55.000 |
| 112 | Transporte | 18/08/2016 | 4.000 |

Fuente: Arqueo de caja 25/08/2016

Se realizó el arqueo de la caja menor, verificando las facturas y o recibos de las compras efectuadas a esa fecha, así como el dinero en efectivo que se encontraba en poder del encargado. El arqueo realizado fue consignado en el formato EC-F-001 V.1, y presenta el siguiente estado:

Arqueo de caja menor- Dirección Territorial Suroccidente

| CONCEPTO | VALOR |
|---|------------------|
| 1. Saldo en bancos | 553.922 |
| 2. Efectivo | 535.750 |
| 3. Gastos según facturas y recibos provisionales | 326.520 |
| 4. Subtotal (Efectivo + facturas y recibos provisionales) | 862.270 |
| TOTAL (1. Saldo en bancos + 4. Subtotal) | 1.416.192 |

Fuente: Acta de arqueo caja menor

Mediante la Resolución N°. 20165330012115 del 05/05/2016, el valor asignado para la Territorial Occidente es de un millón ochocientos veintiséis mil pesos (\$1.826.000).

De acuerdo con el valor asignado y los valores soportados durante el arqueo, se presenta una diferencia de \$409.808.

Se solicita el último arqueo con resolución Número 20168300027145 donde se registran facturas por valor de \$436.250, reembolso que se encuentra pendiente de abono en la cuenta 538115205 del Banco Bogotá.

De otra parte se presenta un sobrante del efectivo por valor de \$26.442 que corresponde a retenciones practicadas por concepto de retención en la fuente de \$9.900 y Retención de Ica por valor de \$16.500.

**Relación de pagos por caja menor
Reembolso del 24 Agosto de 2016**

| CONSECUTIVO | CONCEPTO | FECHA | VALOR |
|-------------|-------------------------------|------------|---------|
| 87 | Comisiones bancarias | 21/06/2016 | 2.400 |
| 88 | Transporte | 07/07/2016 | 19.000 |
| 89 | Mantenimiento de otros bienes | 08/07/2016 | 5.000 |
| 90 | Materiales y suministros | 08/07/2016 | 52.200 |
| 91 | Materiales y suministros | 08/07/2016 | 2.500 |
| 92 | Transporte | 11/07/2016 | 60.000 |
| 93 | Transporte | 11/07/2016 | 15.400 |
| 94 | Mantenimiento de otros bienes | 12/07/2016 | 165.000 |
| 95 | Transporte | 22/07/2016 | 6.600 |
| 96 | Transporte | 22/07/2016 | 9.200 |
| 97 | Transporte | 22/07/2016 | 7.400 |
| 98 | Transporte | 22/07/2016 | 9.000 |



| CONSECUTIVO | CONCEPTO | FECHA | VALOR |
|-------------|--------------------------|------------|---------|
| 99 | Materiales y suministros | 26/07/2016 | 2.350 |
| 100 | Transporte | 26/07/2016 | 10.000 |
| 101 | Transporte | 03/08/2016 | 15.400 |
| 102 | Impresos y publicaciones | 08/08/2016 | 50.000 |
| 103 | Comisiones bancarias | 11/07/2016 | 4.800 |
| TOTAL | | | 436.250 |

Resolución 20168300027145 reembolso caja menor

Una vez revisados los gastos de caja menor, en cuanto a la distribución por rubros presupuestales se tiene por materiales y suministros \$57.050, mantenimiento de otros bienes \$170.000, transporte \$152.000, impresos y publicaciones \$50.000, Comisiones bancarias \$7.200. Los gastos por cada rubro se encuentran acorde con lo establecido en el artículo 2º de la resolución 20165330012115 del 05/05/2016.

Observación No. 8

Incumplimientos al decreto 1068 de 2015, en lo referente a los reembolsos de caja menor, establecido en el artículo 2.8.5.14 del decreto 1068 de mayo 26 de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, toda vez que en el último reembolso se evidencian (1) un gasto de Junio por \$2.400, (14) catorce recibos del mes de julio por valor de \$368.450 y (2) recibos de caja del mes de agosto por \$65.400 y este reembolso se presenta el 24 de Agosto de 2016.

El uso del formato EG-F-003 V.1 solicitud gastos de caja menor, está en contravía de la política cero papel y austeridad en el gasto, teniendo en cuenta que su contenido no amerita el uso de una hoja de papel completa.

Recomendación No. 8

- Es necesario establecer mecanismos que permitan dar cumplimiento al Art 2.8.5.14 "... Los reembolsos se harán en la cuantía de los gastos realizados, sin exceder el monto previsto en el respectivo rubro presupuestal, en forma mensual o cuando se haya consumido más de un setenta por ciento (70%), lo que primero ocurra, de algunos o todos los valores de los rubros presupuestales afectados. En el reembolso se deberán reportar los gastos realizados en todos los rubros presupuestales a fin de efectuar un corte de numeración y de fechas..."
- Gestionar ante la Dirección Financiera y la Oficina asesora de planeación, el rediseño logrando un mayor aprovechamiento del papel.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El subproceso de Participación Ciudadana tiene como objetivo promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.

Para la DT Occidente se validaron 6 eventos de la vigencia 2016, donde se revisó el soporte físico y su expediente en cuanto al soporte documental de: Informe preliminar PC-F-002, convocatorias mediante comunicados de prensa PC-F-013, plantilla de presentaciones CO-F-



006, controles de asistencia PC-F-011, encuestas de satisfacción del evento PC-F-001, encontrándose dentro del cumplimiento acorde a la gestión documental requerida.

Se evidencia 302 Comités de Desarrollo y Control social (CDCS) con 302 vocales de control, de los cuales 291 se encuentran registrados en el aplicativo dispuesto para tal fin y 11 pendientes de registrar.

GESTIÓN CONTRACTUAL

En cuanto al tema de la contratación, la Dirección Territorial Occidente reporta que a 17 de agosto de 2016, ha suscrito un total de 62 contratos, mientras que en el 2015 se suscribieron un total de 52. La distribución por rubro de imputación es la que se muestra a continuación:

Contratos Año 2016

| Descripción Rubro | Tipo Contrato | Cantidad |
|---|--|-----------|
| ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES | ARRENDAMIENTO | 4 |
| COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES | SUMINISTRO | 1 |
| MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES | PRESTACION SERVICIOS | 1 |
| OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL | PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES | 5 |
| REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS | PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN | 17 |
| REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS | PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES | 34 |
| Totales | | 62 |

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

La mayor cantidad de contratos suscritos se encuentra en el rubro de REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS con 34, bajo la modalidad de PRESTACIÓN SERVICIOS PROFESIONALES, seguido con 17 de la PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN.

Durante el proceso de auditoria se tomó como muestra los siguientes contratos con su respectivo número de expediente asignado en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

MUESTRA DE CONTRATOS

| No. | Expediente | No. | Expediente | No. | Expediente | No | Expediente |
|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|
| 55-0 | 2016830150100055E | 50-0 | 2015830150100050E | 45-0 | 2016830150100045E | 29-0 | 2016830150100029E |
| 40-0 | 2016830150100040E | 29-1 | 2016830150100029E | 25-0 | 2016830150100025E | 38-0 | 2016830150100038E |
| 27-0 | 2016830150100027E | 44-0 | 2016830150100044E | 50-0 | 2016830150100050E | 34-0 | 2016830150100034E |
| 22-0 | 2016830150100022E | 12-0 | 2015830150100012E | 57-0 | 2016830150100057E | 10-0 | 2015830150100010E |
| 43-0 | 2016830150100042E | 53-0 | 2016830150100053E | 17-0 | 2015830150100017E | 24-0 | 2015830150100024E |
| 52-0 | 2016830150100052E | 27-0 | 2015830150100009E | 56-0 | 2016830150100056E | 6-0 | 2015830150100006E |

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

En los expedientes de cada contrato se revisaron los documentos soporte como son: el contrato inicial y soportes (Estudios previos, RUT, certificado de registro presupuestal, póliza, acta de

inicio), así mismo se realizó una verificación de la último informe de actividades, acta de seguimiento, certificado de disminución base de retención.

Observación No. 9

En la muestra de contratos tomada, se identificaron debilidades de Control Interno y un presunto conflicto de interés.

- Para el diligenciamiento de las actas de inicio, se viene registrando una “X” en los ítem de números del CDP y registro presupuestal, situación que se recomienda analizar, pues desde la lógica, allí debe ir son los números y no la “X”, por cuanto el Acta de Inicio no es un check list de la información, por el contrario es un punto de control que provee detalles de un suceso que se debe surtir al inicio de todo contrato.
- En el transcurso del año, se han presentado 8 liquidaciones anticipadas de contrato, situación que debe ser analizada, con el fin de encontrar la causa que conlleva al desistimiento por parte de los contratistas, toda vez que el proceso que se debe surtir para suscribir un contrato, requiere de esfuerzo y trabajo en equipo, que en últimas queda representado en un desgaste administrativo y pérdida de tiempo.
- Se evidenció una cesión de contrato a un contratista que ya tenía en la misma territorial un contrato en ejecución, quedando con 2 contratos simultáneos. Contratos 38-2016 y 50 -1016 cuyos objetos son “... prestar los servicios profesionales a la DT Occidente en la revisión, análisis y tipificación de los trámites recibidos, creación de expedientes virtuales y proyección de las comunicaciones que sean del caso.” Contratos en diferentes tiempos, recibió en cesión el contrato 029 -2016 el 4 de mayo hasta el 7 de septiembre de 2016 con el siguiente objeto contractual: “...prestar los servicios profesionales en estudio, sustentación y proyección de los RAPs, solicitudes de investigación por SAPs, Recursos de reposición contra SAPs, y REQ recibidos en la DT Occidente. tiempo durante el cual se cruzan las actividades, de objetos contractuales diferentes que en un momento dado la actividad de los contratos 38 y 50 ..”asignar documentos al funcionario o contratista para el trámite respectivo...” puede ser vinculante con el objeto del contrato No: 29 “...sustentación y proyección de RAP.....” de otra parte se observa que si con los recursos existentes no se alcanza a cumplir con la respuesta al alto volumen de trámites, con cesiones como esta no se muestran aprovechamiento y eficiencia de los recursos para cumplir las metas frente a los trámites.

| FECHAS | Contrato 38 | (Cesión) Contrato 29 | Contrato 50 |
|--------------|-------------|----------------------|-------------|
| INICIO | 18-03-2016 | 04-05-2016 | 27-06-2016 |
| FINALIZACION | 18-06-2016 | 07-09-2016 | 27-12-2016 |
| Cruce | 44 días | | 70 días |



Recomendación No. 9

En las actas de inicio en los campos de certificado de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal y garantía única, es necesario se incluyan los datos del número a que corresponde cada documento.

Esta Oficina recomienda que sea revisado desde la Coordinación de Adquisición de bienes (Contratación) con enfoque jurídico, este caso de los contratos No. 38-2016, 50 -1016 y la cesión del contrato 029 -2016 autorizado a un mismo contratista para que la Administración establezca acciones y lineamientos frente a situaciones como esta.

Los informes de actividades deben presentarse de forma mensual, tal como lo establece cada contrato y actas de inicio del contratista.

Observación 10

Se observan Contratos de prestación de servicios suscritos, cuya ejecución se desarrolla en zonas periféricas de la zona de la Dirección Territorial Occidente con objeto de apoyar la participación ciudadana y los Comités de Control Social, son servidores diferentes a los que atienden los 2 PAS, sin embargo la minuta del contrato especifica que este se ejecutará en Medellín. Esta Situación es atípica a otras Direcciones Territoriales.

ADMINISTRACIÓN DE BIENES

Una vez solicitado el inventario asignado a la territorial Occidente, presenta el siguiente estado:

Bienes en servicio – Resumen por agrupación

| Agrupación | Nombre de la agrupación | Valor |
|-------------------|---|-------------------------|
| 1 1 1 10 | Útiles para escritorio, oficina, dibujo y papelería | \$63.854,52 |
| 1 1 2 03 | Elementos de culto y museo | \$637.040,00 |
| 1 1 2 06 | Elementos de comedor y cocina | \$4.218.800,00 |
| 1 1 2 07 | Elementos de comunicación | \$32.038.810,78 |
| 1 1 2 12 | Equipos y máquinas para oficina | \$37.014.718,40 |
| 1 1 2 13 | Maquinaria y equipo de transporte | \$63.750.000,00 |
| 1 1 2 14 | Herramientas para mantenimiento | \$58.000,00 |
| 1 1 2 16 | Libros de investigación, biblioteca y colección | \$117.500,00 |
| 1 1 2 18 | Mobiliario y enseres de oficina | \$59.730.443,68 |
| 1 1 2 24 | Equipos de computación, hardware y accesorios | \$173.343.653,80 |
| 1 1 3 01 | Edificios | \$74.099.800,00 |
| 1 1 3 02 | Terrenos | \$169.200.000,00 |
| Total | | \$614.272.621,18 |

Como procedimiento de auditoria se efectuó una verificación de la existencia física de los bienes en servicio registrados para la territorial con fecha de corte 24 de Agosto de 2016, con el objeto de comprobar su existencia, identificación y condición física, se tomó una muestra de 79 elementos por valor de \$556.974.121, de los 319 que tiene asignada la territorial por valor de \$614.272.621,18.



Una vez realizadas las pruebas de auditoria se tiene la siguiente observación referente al proceso de administración de bienes de la territorial.

Observación No. 11

Durante la verificación de existencia física de activos fijos en la territorial se observan debilidades en el manejo, administración y control de los inventarios, las cuales se describen a continuación:

- Equipo Fire Wall con placa 16159 por valor de \$ \$6.670.000, Durante la auditoria no fue puesto a disposición del equipo auditor para su verificación. Sin embargo en la retroalimentación informan y envían foto del bien en la territorial, para la fecha de reunión de cierre se verifica físicamente este activo.
- Impresora Data max, con placa 15124 por valor de \$1.683.422, se aporta formato de solicitud de salida de bienes de la entidad con fecha del 12 de Agosto de 2016.
- Impresora Data max, con placa 15125 por valor de \$1.683.422, no se encontró en la DT Occidente. se entrega correo de la Oficina de informática solicitado durante la visita, donde se informa que el equipo fue enviado a mantenimiento por daño en board al laboratorio de Selcomp Outsourcing. *No se evidencia formato de salida de la territorial y no se logró establecer la fecha desde cuando este activo fue enviado a mantenimiento.*

Equipos que se encuentran en físico, pero no están asignados a la territorial al momento de realizar inventario:

Impresora Zebra con placa 16988, recibida el 26 de mayo de 2016 según guía de envió de la empresa 472 CT008604890CO.

Computador personal con placa 12493, recibido el 8 de Agosto de 2016 según guía de envió de la empresa 472 PQ004165813OC.

Computador personal con placa 12563, no se encuentra asignado en el listado de activos de la territorial, de este equipo no se obtuvo evidencia de fecha de recibido.

Entre los equipos con placas 14292 y 12554, se evidenciaron intercambios de piezas, motivado por daños en uno de ellos se instaló el monitor, esta situaciones general falta de control y seguimiento en el manejo de activos fijos de la entidad. (Se traslada también esta observación a Dirección Administrativa).

En la retroalimentación la Dirección Territorial, informa que ya solicito al nivel central la incorporación de estos bienes al inventario.

Recomendación No. 11

Fortalecer controles para el registro, administración y custodia de los bienes de la Superservicios, desde el nivel central complementado con el autocontrol que debe aplicar cada territorial mediante el empoderamiento de estos controles también.



Dar cumplimiento oportuno al manual de administración de bienes AB-M-003, en especial al numeral 5.3 referente a entrada y salida de bienes.

Tanto a nivel central como en la territorial es necesario realizar un control permanente de los activos asignados a la territorial para dar cumplimiento al objetivo del subproceso de administración de bienes AB-sP-001 *“Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de administración de bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los viene que ya no se requieran para el servicio de la entidad”*.

2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción.

| ALERTA | DEPENDENCIA | PROG. | EJECUC. |
|--------|---------------------------------|--------|---------|
| | Dirección Territorial Occidente | 35.31% | 33.36% |

Fecha de corte Julio 31 de 2016

En el aplicativo sisgestion se observa un resultado adecuado de ejecución, frente a lo programado a corte 31 de Julio de 2016.

| Cod. | Actividades | % Progr. Acumulada frente al año | % Ejecución corte frente al año | Avance producto acumulado | Meta real acumulada | Ejecución real |
|-------|--|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------|----------------|
| 11190 | Resolver las PQR que se presentaron ante la Dirección Territorial de la vigencia anterior.. | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 11194 | Resolver los Recursos de Reposición que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior. | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 11212 | Realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones administrativas, de acuerdo con el Instructivo (SIGME) y sobre las no cumplidas, realizar las actuaciones legales necesarias para garantizar su cumplimiento. | 50 % | 45 % | 874 | 960 | 91.04% |
| 11214 | Imponer las sanciones pecuniarias de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 del CPACA o Ley 1437 de 2011. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Observación No 12

La actividad 11214 no es coherente con la actividad 11212 pues en el reporte de Sisgestión, se registra incumplimientos en la actividad 11212 y en la actividad 11214 se registra que no hay sanciones. Los prestadores no cumplen y La DT no sanciona.

En la actividad 11190 y 11194 el reporte de Sisgestión, evidencia ejecución en cero (0), sin embargo al consultar las actividades en forma individual, en el mismo aplicativo se observan reportes de ejecución de estas actividades. (Se traslada a la oficina de planeación).



Recomendación No. 12

La Dirección territorial debe realizar un monitoreo permanente a los resultados que arroja el aplicativo Sisgestión frente a las actividades ejecutadas y reportadas. Así mismo solicitar acompañamiento y corrección de ser necesaria a la Oficina asesora de Planeación.

2.12. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA

| ACPM | ESTADO | CALIFICACION EFICACIA |
|---------------|---------|-----------------------|
| AC- DTOC- 014 | CERRADA | NO EFICAZ |
| AC-DTOC- 016 | CERRADA | EFICAZ |

Se recomienda Replantear una nueva acción para la acción de mejora AC-DTOC-014

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

En términos generales la gestión de la Dirección Territorial da cumplimiento a sus funciones misionales, administrativas y financieras. En las diferentes actividades de cada uno de los procesos evaluados se tienen oportunidades de mejora mediante la documentación de acciones de mejora y correcciones, como se describe en las recomendaciones presentadas para cada observación.

Es importante que desde el nivel Central se reformula la política frente al manejo de la compra de tiquetes aéreos no solo en esta territorial, sino en todas, pues es se expone a la entidad a Riesgos de Jineteo de Recursos

No se aprovecha las herramientas brindadas por el gobierno mediante el Plan de Desarrollo Nacional en cuanto a la facultad de imponer multas a los prestadores por incumplimientos regulatorias y de prestación de servicios con calidad.

Se evidencian debilidades de control en la gestión de trámites, relacionados Tipificación inadecuada, tiempos prolongados en tipificación, asignación y en algunos casos con respuestas no resuelven las solicitudes de fondo.

A nivel de Contratación se recomienda al nivel Central dar lineamientos que unifique la contratación en las Direcciones Territoriales frente a los diferentes roles que debe cumplir la Superservicios de acuerdo a la misión encomendada por la Constitución y la ley. También es importante que desde la Coordinación de Adquisición de Bienes (Contratación) sea revisado con enfoque jurídico, este caso de los contratos No. 38-2016, 50 -1016 y la cesión del contrato 029 - 2016 con ejecución simultánea bajo un mismo contratista sin que genere valor agregado a la respuesta oportuna de los trámites, para que la administración establezca acciones y lineamientos frente a situaciones como esta.



Se observa incumplimiento con el instructivo de trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento en lo referente al término para las legalizaciones y de otorgar un nuevo desembolso si legalizar el anterior.

Se evidencian debilidades de registro, Control y administración de bienes tanto de parte del Nivel central, como de la territorial

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

Copia. - Dra. - Jenny Lindo Díaz - Director General Territorial
Dr.- Bernardo Arboleda G- Director Territorial Occidente
Dr. Víctor Rhenals- Dir. Administrativo (e),
María Paula Farias

Proyectó: Mario Carbonell Rojas - Técnico Administrativo.
Miguel Ángel Moreno Porras - Contratista.