

**MEMORANDO**  
**20161400127113**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 23/12/2016

Página 1 de 2

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

**DE           JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO    Informe Final Auditoria Interna de Gestión 2016 - Dirección Territorial Norte**

---

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su programa anual de auditoría 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 a la Dirección Territorial Norte, para el período comprendido entre el 1º de Enero 2016 al 30 de septiembre de 2016, obteniendo como resultado el informe final de auditoría.

Copia del presente informe se envía al Director Territorial, quien deberá proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, en su procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Como observaciones relevantes se encuentra deterioro en la infraestructura física (Instalaciones de la Sede); deficiencias en la asignación de recursos logísticos Impresoras-tóners) para atender el alto volumen de trámites, encontrando en proceso de trámite 15.125 radicados; debilidades en el registro, administración y custodia de los bienes e inventarios desde el nivel central; ausencia de controles en los actos administrativos de sancionados debido a que entre los años 2013 y 2015 existen 2.190 registros a los que no se les ha ingresado la fecha de firmeza en el aplicativo de sancionados y para el año 2016 se presentan 3.944; desactualización de los expedientes físicos respecto a los virtuales y debilidades en la supervisión de contratos.

Al respecto, es preciso recordar que a diferencia de las observaciones, 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.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de la presente auditoria, realizará seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora formuladas.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Dr. Elverth Santos Romero – Director Territorial Norte  
Dra. Jenny Lindo- Directora General Territorial  
Dra. Heyda Torres – Oficina Asesora de Planeación



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 29	<b>Mes:</b> 11	<b>Año:</b> 2016
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>Proceso:</b>	Participación y Servicio al ciudadano Gestión Administrativa - Gestión Financiera Gestión Mejora Continua Control, Direccionamiento Estratégico
<b>Subproceso:</b>	Servicio al ciudadano Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes- Gestión contable
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Director Territorial Norte
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p>Evaluar los resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial Norte, de acuerdo con las Funciones asignadas mediante la normatividad vigente, los procesos transversales y documentación asociada en el SIGME.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento a la gestión realizada para la evacuación de trámites ciudadanos y verificar el cumplimiento del subproceso de notificaciones.</li> <li>2. Realizar seguimiento a la gestión de contratación en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de supervisión</li> <li>3. Verificar la existencia de los recursos físicos que hacen parte del inventario de la Dirección Territorial.</li> <li>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.</li> <li>5. Adelantar arqueo a la caja menor asignada a la Territorial.</li> <li>6. Seguimiento al cumplimiento del plan de Acción</li> <li>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 Norte</li> </ol>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Esta auditoría se concentra en la gestión adelantada en la DT Norte, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2016, sin que ello de impedimento a que en aspectos relacionados con el proceso de Servicio al Ciudadano, se pueda entrar a analizar otros periodos.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>						<b>Auditor Líder</b>									
Myriam Herrera Duran						Luz Maritza Coca Espinel Mario A. Carbonell Rojas (apoyo Técnico)									
<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Ejecución de la Auditoría</b>					<b>Reunión de Cierre</b>					
<b>Día</b>	18	<b>Mes</b>	10	<b>Año</b>	2016	<b>Desde</b>	18/10/2016	<b>Hasta</b>	30/11/2016	<b>Día</b>	21	<b>Mes</b>	12	<b>Año</b>	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 NORTE .....	3
2.2. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE.....	4
2.3. SANCIONADOS.....	9
2.4. ANÁLISIS DE RECURSOS DE APELACIÓN, SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS Y OTROS.....	12
2.5. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	15
2.5.1 Análisis Presupuestal.....	15
2.5.2 Viáticos.....	18
2.5.3 Arqueo Caja Menor.....	18
2.5.4 Impuestos de Vehículo:.....	20
2.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	20
2.7. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	22
2.8. ADMINISTRACIÓN DE BIENES.....	26
2.9. SISGESTION.....	29
2.9.1 Cumplimiento Plan de Acción.....	29
2.10. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA.....	29
3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA .....	30



## **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 20161400099693 del 13 de octubre de 2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría in situ los días 18 y 19 de Octubre de 2016.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría, y paralelamente se generaron reportes a través de la herramienta ACL, accediendo de forma directa a las diferentes bases de datos de los esquemas de INTERNAS y ORFEO, con el fin de obtener información relacionada con los diferentes tópicos a auditar tales como el proceso de Atención de Solicitudes, contratación, inventarios, sanciones, y registros financieros entre otros. Una vez lista la información, se realizó un ejercicio de muestreo aleatorio con el fin de seleccionar los registros con los que se haría el ejercicio de verificación y análisis.

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**

### **2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL NORTE**

La Dirección Territorial Norte es una dependencia de la Superintendencia con sede en la ciudad de Barranquilla, cuya gestión y cobertura abarca los departamentos de Atlántico, Bolívar, Magdalena, Cesar, Córdoba, La Guajira y Sucre. Adicionalmente cuenta con 4 PAS instalados en Riohacha, Sincelejo, Santa Marta y Valledupar.

Como Dirección Territorial de la entidad ejerce las funciones establecidas en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002 modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007

#### **GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO**

A la fecha, la Dirección Territorial Norte cuenta con trece (13) funcionarios de planta, en las modalidades de carrera administrativa, provisionalidad y libre nombramiento y remoción. Adicionalmente por cuenta de la contratación, existen 98 contratos vigentes con corte del mes de octubre, relacionados con la prestación de servicios profesionales y asistenciales, cuyo objeto es el de apoyar la gestión de la Dirección Territorial en sus diferentes roles (Financiero, Administrativo y Misional).



NOMBRE	CARGO	TIPO DE VINCULACION
ELVERTH SANTOS ROMERO	DIRECTOR TERRITORIAL	LIBRE NOMBRAMIENTO
LIGIA ESTHER SAMPAYO CERPA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado)	CARRERA ADMTVA
MARIA DEL ROSARIO ARDILA GUERRA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Contador)	CARRERA ADMTVA
MAURICIO ALBERTO VARGAS MORENO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado)	CARRERA ADMTVA
MARIA ESTHER SIERRA MARIN	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (Abogado)	CARRERA ADMTVA
HENRY ADOLFO DIAZ AMARIS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	PROVISIONAL
JASMIN ACOSTA JAIMES	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	PROVISIONAL
ORLANDO ANTONIO SALAS AMAYA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PROVISIONAL
ALBERTO LUIS OYAGA LARIOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PROVISIONAL
EDITZA MORALES NAVAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	PROVISIONAL
CESAR CRISTOBAL MOYA PAEZ	TECNICO ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMTVA
BETTY DEL CARMEN CANTILLO PEREZ	AUX. ADMINISTRATIVO	CARRERA ADMTVA
JEYNS DEL CARMEN RIBON SALCEDO	SECRETARIA EJECUTIVA	PROVISIONAL

Fuente: Aplicativo Recurso Humano Web

## 2.2. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

De conformidad con la información obtenida a través del aplicativo ACL, herramienta con la cual fueron obtenidos los registros del sistema ORFEO recibidos en la DT. Norte, entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2016, dicha información fue analizada y clasificada obteniendo el siguiente resultado por cada periodo:

### TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL NORTE CORTE 31 DIC 2015 Y CORTE 30 SEPTIEMBRE 2016

AÑO	TIPO DE DOCUMENTO	31 Dic 2015 DOCUMENTOS RECIBIDOS	31- Dic 2015 % PARTICIPACION SOBRE EL TOTAL RECIBIDO	30 sept 2016 DOCUMENTOS RECIBIDOS	30 sept 2016 % PARTICIPACION
2015	OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	46.580	48,5%	43.973	45,6%
2015	ATENCION PERSONALIZADA	8.528	8,9%	8.667	9,0%
2015	DERECHOS DE PETICION	335	0,3%	510	0,5%
2015	PQR	8.980	9,3%	8.266	8,6%
2015	QUEJA	2	0,001%	4	0,004%
2015	RAP	14.193	14,8%	13.872	14,4%
2015	REP	2.072	2,2%	2.746	2,8%
2015	REQ	8.618	9,0%	10.211	10,6%
2015	REV	105	0,1%	121	0,1%
2015	SAP	6.634	6,9%	8.197	8,5%
	<b>TOTALES</b>	<b>96.047</b>	<b>100%</b>	<b>96.567</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Base de datos ORFEO



Es evidente que el porcentaje más representativo de radicados recibidos en la Dirección Territorial Norte, pertenece a *“otro tipo de documentos con el 48,5%, y 45% en los dos cortes, estos corresponde a cartas, invitaciones, comunicaciones internas, copias y anexos diferentes a trámites pertinentes al procedimiento de Atención de Solicitudes.*

El tipo de documento que sigue en porcentaje de representación sobre el total recibidos son los *“RAP” con el 14,8%, seguidos de los Recursos de Queja (REQ) y los Silencios Administrativos Positivos (SAP) y así sucesivamente en su orden, tal como lo muestra la tabla anterior.*

De los documentos radicados, a la fecha de verificación (*28 octubre 2016*), existen 277 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 99,5% de trámites gestionados. Mientras que los documentos de la vigencia 2016 muestran una eficacia en su trámite en un 84%.

Las cifras descritas en el cuadro anterior, muestran claramente una eficacia del 99,54% y el tipo documental que aún mantiene documentos del año 2015 en gestión, corresponde a *“Silencios Administrativos Positivos” (SAP), con 158 radicados, seguido de “Recursos de Apelación” (RAP), con 49 radicados, “Recursos de Queja” (REQ) con 18 y tan sólo un Recurso de Reposición (REP).*

De los 96.567 radicados recibidos en el año 2016, a la fecha de verificación (*28 de octubre 2016*), existen **15.125** radicados en gestión que equivalen al 15.6%, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 84.4%.

De los 15.125 documentos que se encuentran en gestión, 14.533 pertenecen al proceso de atención al ciudadano y 592 a otro tipo de documentos, que en términos de porcentaje equivale al 96.1%% y 3.9% respectivamente.

Al momento de la visita (*18-19/10/2016*) y con corte 30 de septiembre de 2016, el sistema Orfeo presenta 140 radicados sin tipificación, con la siguiente clasificación de riesgo:

<b>Año</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Días</b>	<b>Cantidad</b>
2016	SIN RIESGO	Entre 0 y 2 días	101
2016	RIESGO BAJO	Entre 3 y 6 días	0
2016	RIESGO MEDIO	Entre 7 y 9 días	17
2016	RIESGO ALTO	Mayor a 9 días	22
<b>Totales</b>			<b>140</b>

Fuente Base de datos ORFEO

Es de anotar que a la fecha de verificación (*28 de octubre de 2016*), los 140 radicados ya se encontraban debidamente tipificados.

No obstante lo anterior y analizando los radicados recibidos durante el mes de octubre, se observa que se encuentran 1.954 sin tipificación y con el siguiente comportamiento en cuanto a días transcurridos desde su radicación:



Año	Riesgo	Días	Cantidad
2016	SIN RIESGO	Entre 0 y 2 días	1.637
2016	RIESGO BAJO	Entre 3 y 6 días	49
2016	RIESGO MEDIO	Entre 7 y 9 días	57
2016	RIESGO ALTO	Mayor a 9 días	211
<b>Totales</b>			<b>1.954</b>

Fuente Base de datos ORFEO

**Observación No. 1**

Alto número de radicados sin tipificar, situación que si bien es cierto se le puede atribuir a la gran cantidad de radicados recibidos en el mes de octubre (13.574), es una acción que requiere de oportunidad, toda vez que mientras no se controlen las causas que originan tanto trámite, el alto volumen de radicados continuará.

El riesgo que se corre con los radicados que permanecen con más de tres días sin tipificar, es un aumento de posibilidad de que sean resueltos en forma extemporánea, especialmente aquellos que por norma, los términos son muy reducidos, tal es el caso lo que ocurre con los derechos de petición.

**Recomendación No. 1**

Se deben generar acciones tendientes a que el 100% de los documentos encontrados sin tipificar queden en el menor tiempo posible con el tipo de documento, serie y subseries correspondiente, con el fin de evitar posibles incumplimiento en tiempos de respuesta, adicionalmente se deben establecer controles de tal forma que se evite nuevamente la acumulación de radicados sin la respectiva tipificación.

**TRAMITES EN GESTIÓN RECIBIDOS EN LO CORRIDO DEL AÑO CON CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 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%	0	0%	0
DERECHOS DE PETICION	0	0%	0	0%	6	100%	6
PQR	0	0%	0	0%	49	100%	49
RAP	227	5%	878	21%	3.067	74%	4.172
REP	2	0%	261	31%	587	69%	850
REQ	221	8%	844	32%	1.552	59%	2.617
REV	1	3%	8	21%	30	77%	39
SAP	2.226	33%	1.759	26%	2.815	41%	6.800
<b>TOTALES</b>	<b>2.677</b>	<b>18,42%</b>	<b>3.750</b>	<b>26%</b>	<b>8.106</b>	<b>56%</b>	<b>14.533</b>

Fuente Oficina de Informática





### Observación 2

El 56% 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. El tipo de documento que tiene la mayor cantidad de documentos en riesgo alto son los RAP con 3.067, seguido de los SAP con 2.815.

### Recomendación 2

Si bien es cierto la DT Norte recibe un alto volumen de trámites, se deben generar esfuerzos o establecer estrategias de gestión, 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 2016, CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

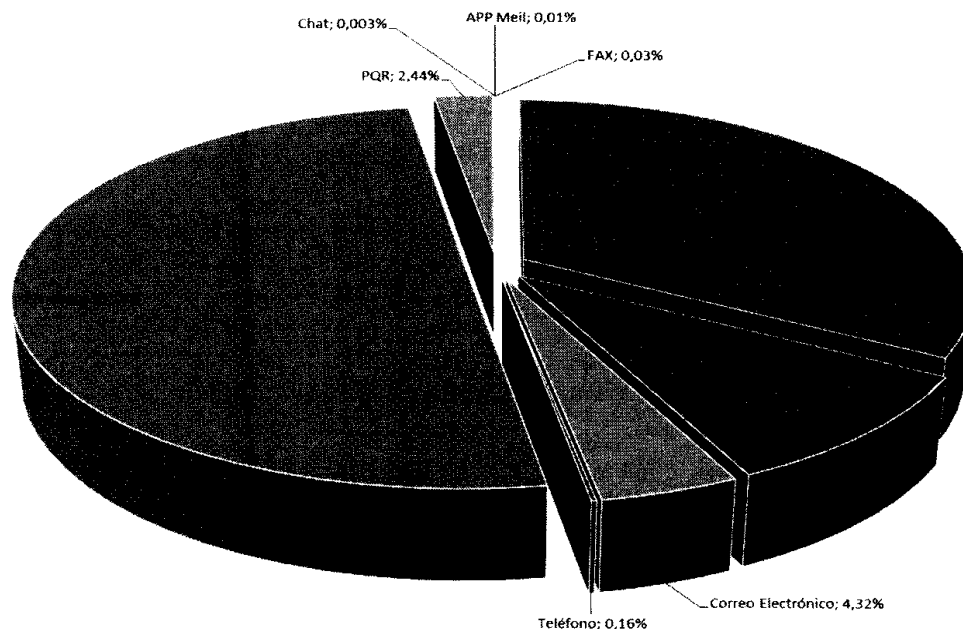
TIPO DE DOCUMENTO	Agencia de correo	Atención personaliza	Correo Electrónico	Teléfono	Personal
OTRO TIPO DOCUMENTO	20.705	15	1.312	1	21.851
ATENCION PERSONALIZADA	1	8.631	1	18	14
DERECHO PETICION	88	6	107	0	202
PQRs	1.570	69	1.812	124	3.039
RAPs	4.381	0	69	0	6.628
REPs	650	0	13	0	790
REQs	1.229	7	128	0	5.981
REVs	23	1	5	0	91
SAPs	933	6	410	1	6.202
QUEJA	0	0	0	0	4
<b>Totales</b>	<b>29.580</b>	<b>8.735</b>	<b>3.857</b>	<b>144</b>	<b>44.802</b>
<b>Porcentaje Participación</b>	<b>33,24%</b>	<b>9,81%</b>	<b>4,33%</b>	<b>0,16%</b>	<b>50,34%</b>

Fuente Oficina de Informática

TIPO DE DOCUMENTO	PQR	Chat	APP Móvil	FAX	TOTAL
OTRO TIPO DOCUMENTO	74	0	1	14	43.973
ATENCION PERSONALIZADA	0	3	0	0	8.668
DERECHO PETICION	104	0	0	0	507
PQRs	1.626	0	8	11	8.259
RAPs	0	0	0	0	11.078
REPs	0	0	0	0	1.453
REQs	32	0	0	3	7.380
REVs	0	0	0	1	121
SAPs	0	0	0	2	7.901
QUEJA	0	0	0	0	4
<b>Totales</b>	<b>1.836</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>89.344</b>
<b>Porcentaje Participación</b>	<b>2,06%</b>	<b>0,001%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Informática

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



Fuente Oficina de Informática

Entre los medios de recepción más representativos con que cuenta la entidad son: personal, agencia de correos, atención personalizada, correo electrónico, entre otros. 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. Norte han sido: "Personal" y "Agencia de Correos", con el 50,15% y el 33,11% 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 PQR's y así mismo se realicen los ajustes pertinentes en las diferentes fuentes de información.



Dentro de la retroalimentación efectuada por la DT Norte según las anotaciones recibidas a través del correo oficial el día 21 de diciembre de 2016, sobre el particular, manifiesta que la DGT formuló la ACPM C-SC-007 en el SIGME. Solicitó el 29 de septiembre la eliminación del tipo documental y medio de recepción mencionada en la observación, los cuales ya no se encuentran en el sistema.

Verificada por la Oficina de Control Interno la ACPM en SIGME, dentro del proceso de participación ciudadana, ésta se encuentra en gestión por parte de la DGT, la cual está siendo corregida por parte de la Oficina de Informática específicamente en lo relacionado con el ajuste de que PQR no aparezca como medio de recepción y atención personalizada como tipo documental. Se requiere solicitar que se envíe un Aranda para que la primera actividad se culmine toda vez que la segunda actividad ya se encuentra cumplida al 100%, esto con el fin de cerrar y dar la eficacia de la misma conforme lo establece el proceso de mejora continua.

### 2.3. 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, tabla de resoluciones, la DT Norte durante los periodos relacionados, ha expedido las siguientes resoluciones, determinando de alguna manera la tendencia de las decisiones que se toman en aspectos resolutorios, en esa territorial.

DESCRIPCIÓN DECISIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
AMONESTACION	15	3	55	22	95
DECRETA ARCHIVO	463	311	1.018	1.339	3.131
MULTA	732	791	2.764	2.612	6.899
<b>TOTAL</b>	<b>1.210</b>	<b>1.105</b>	<b>3.837</b>	<b>3.973</b>	<b>10.125</b>

Fuente: Base de datos esquema SANBPM, Tabla, SAN\_TRESOLUCIONES

De acuerdo con el comportamiento mostrado, se observa claramente que la cantidad de sanciones de multa impuestas por la territorial se han venido incrementando 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 investigaciones archivadas (3.131), situación que amerita estudiar y 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.

<b>Año</b>	<b>Cantidad sin fecha de firmeza</b>
2013	179
2014	218
2015	1.793
2016	3.944
<b>Totales</b>	<b>6.134</b>

*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 2.190 registros a los que no se les ha ingresado la fecha de firmeza en el aplicativo de sancionados, y para el 2016 se presentan 3.944 registros, situación que impacta el procedimiento de investigaciones en las delegadas e impacta el proceso de gestión financiera y gestión jurídica (procedimiento de cobro).

#### **Recomendación No. 4**

Si bien es cierto no se afirma 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.

#### **Observación No. 5**

Revisado el valor de las multas impuestas por la territorial y en consideración a las cifras descritas en el siguiente cuadro, se observa un incremento en los tres últimos años, sin embargo al analizar individualmente el monto de las sanciones, no se evidencia ni en esta Dirección Territorial ni en la Entidad una política de tasación de las multas.

<b>AÑO RESOLUCION SANCIÓN</b>	<b>TIPO SANCION</b>	<b>FIRMEZA</b>	<b>VALOR</b>	<b>CANTIDAD RESOLUCIONES</b>
2013	MULTA	SI	1.637.186.100	672
2013	MULTA	NO	167.335.200	60
2014	MULTA	SI	1.646.253.000	666
2014	MULTA	NO	302.981.800	125
2015	MULTA	SI	10.005.917.840	1.582
2015	MULTA	NO	7.627.944.140	1.182
2016	MULTA	SI	190.469.820	28
2016	MULTA	NO	27.486.022.700	2.584
<b>Totales</b>			<b>49.064.110.600</b>	<b>6.899</b>



### 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.

### Observación No. 6

De igual forma y con el fin de realizar seguimiento constante a las sanciones y que se tomen las medidas necesarias para depurar estas partidas, se describen las siguientes ALERTAS de Resoluciones en Estado "TEMPORAL y PREFIRMEZA" a 16-11-2016.

#### 1.- REPORTE MULTAS EN PREFIRMEZA.-

Corresponde a las multas que aún no cuentan con la ejecutoria respectiva. Es importante mencionar que existen multas en estado de prefirmeza con más de 15 años de antigüedad, sin que la dependencia respectiva realice las acciones pertinentes para su debida depuración.

A continuación se relaciona el resumen por dependencia en donde la DT Norte (Código 820) tiene el porcentaje de participación más considerable (93,92%), así:

DEPENDENCIA	AÑO DE LA OBLIGACIÓN								Total general	porcentaje
	2000	2002	2004	2012	2013	2014	2015	2016		
240				1	1	5	20	10	37	0.73%
440			1	1	4		10	23	39	0.77%
815				5	1	3	1	167	177	3.50%
820	1	1	6	1	32	45	1089	3579	4754	93.92%
830								6	6	0.12%
840					7	10	3	24	44	0.87%
850								5	5	0.10%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>1123</b>	<b>3814</b>	<b>5062</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Dirección Financiera – Grupo de Contribuciones según correo electrónico 17/11/2016

#### 2.- REPORTE DE MULTAS EN ESTADO TEMPORAL.-

Las resoluciones en estado TEMPORAL son aquellas que se encuentran radicadas en el Orfeo, pero que no están debidamente digitalizadas. Por lo anterior las multas en estado Temporal no ingresan al aplicativo de cuentas por cobrar y por ende no hacen parte de los estados financieros de la Superintendencia.

Dependencia	Año de Resolución		Total general	%
	2015	2016		
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE AAA		11	11	0.99%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA		6	6	0.54%
DIRECCION TERRITORIAL CENTRO - SAP		15	15	1.35%
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	10	1024	1034	93.32%
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE		2	2	0.18%
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE		33	33	2.98%
DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE		7	7	0.63%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>1098</b>	<b>1108</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Dirección Financiera – Grupo de Contribuciones según correo electrónico 17/11/2016

La Dirección Territorial Norte, aun cuenta con 1.034 resoluciones radicadas y sin digitalizar del año 2016 y con 10 resoluciones del año 2015, lo que representa el 93.32%, situación que deben solucionar de inmediato para no impactar los estados financieros de la entidad.

### Recomendación No. 6

Es muy importante que las dependencias respectivas normalicen y legalicen estos temas, toda vez que la Entidad ya debe entrar en una etapa de preparación y saneamiento contable dentro del nuevo marco normativo contable NICSP (resolución 533 del 08/10/2015), con el fin que la Dirección Financiera proyecte una política contable que permita determinar cómo se deben administrar estas partidas para incorporarlas a las políticas institucionales.

El trámite correspondiente a los Actos Administrativos según los reportes anteriormente descritos, es responsabilidad de los Usuarios del Aplicativo de Sancionados y de los Administradores del Sistema (aplicativo de Sancionados), realizar el trámite correspondiente a los Actos Administrativos según los reportes anteriormente descritos.

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

Previo a la visita de auditoría realizada a la Dirección Territorial Norte, 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 2016 y el 30 de septiembre 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 25 radicados del año 2016. La muestra fue la siguiente:



**RADICADOS AÑO 2016 OBTENIDOS COMO MUESTRA PARA EL ANALISIS**

AÑO	NUMERO RADICADO	FECHA RADICACION	DIAS	MEDIO DE RECEPCION	ESTADO ACTUAL	TIPO DOCUMENTAL
2016	20168200117152	17/02/16	19	Personal	TRAMITADO	PQR
2016	20168200113062	16/02/16	238	Personal	TRAMITADO	PQR
2016	20168200117432	17/02/16	135	Personal	TRAMITADO	REQ
2016	20168200360792	13/05/16	140	Personal	EN_GESTION	SAP
2016	20168200916432	23/09/16	7	Personal	EN_GESTION	REP
2016	20165290359202	03/06/16	68	Agencia de correo	TRAMITADO	REQ
2016	20168200830042	06/09/16	24	Personal	EN_GESTION	RAP
2016	20168200127282	19/02/16	130	Personal	TRAMITADO	REQ
2016	20168200831232	06/09/16	24	Personal	EN_GESTION	RAP
2016	20168200393032	24/05/16	129	Personal	EN_GESTION	RAP
2016	20168200048902	21/01/16	260	Agencia de correo	TRAMITADO	PQR
2016	20168200697292	05/08/16	53	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2016	20168200417252	31/05/16	99	Personal	TRAMITADO	REQ
2016	20168200859902	13/09/16	17	Agencia de correo	EN_GESTION	RAP
2016	20168200892702	20/09/16	10	Agencia de correo	EN_GESTION	RAP
2016	20168200531002	30/06/16	35	Personal	TRAMITADO	RAP
2016	20168200711102	10/08/16	51	Personal	EN_GESTION	REP
2016	20168200339482	04/05/16	8	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2016	20168200114312	16/02/16	237	Correo Electrónico	TRAMITADO	SAP
2016	20168200604292	18/07/16	74	Personal	EN_GESTION	SAP
2016	20168200703302	09/08/16	56	Personal	TRAMITADO	REQ
2016	20168200013712	08/01/16	241	Personal	TRAMITADO	REQ
2016	20168200406972	27/05/16	20	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2016	20168200083212	03/02/16	247	Personal	TRAMITADO	SAP
2016	20168200181342	09/03/16	215	Correo Electrónico	TRAMITADO	PQR

**Observación No. 7**

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;

- De los 25 radicados seleccionados para el análisis, en 15 de ellos, que equivalen al 60%, se observó que la tipificación se realizó después del quinto día, incluso en 7 casos sobrepasaron los 12 días (20168200117152; 20168200393032; 20168200013712; 20168200083212; 20168200181342; 20168200048902; 20168200360792).
- El radicado 20168200113062, es una PQR que fue tramitada y solo después de 7 meses lo archivaron. Este tipo de situaciones advierte que de ser reiterativo este comportamiento, puede llegar a tener injerencia en el resultado de las estadísticas, toda vez que se reflejan como radicados "EN GESTIÓN", cuando en realidad ya están tramitados.



- Se profirió resolución concediéndole la razón al usuario, por un recurso de queja interpuesto a través del radicado 20168200117432, sin embargo no se evidencia acción de cumplimiento.
- Se presentan radicados a los que solo después de varios días, (más de 30 días), se les puede identificar el inicio del trámite. Ocho radicados de la muestra obtenida, presentan ese comportamiento. (20168200916432; 20168200830042; 20168200831232; 20168200892702; 20168200711102; 20168200013712; 20168200048902; 20168200114312)
- Se evidencian 3 radicados tramitados y uno en gestión, que en sus expedientes muestran radicados de notificación de resolución, sin embargo no tienen archivos vinculados, lo que presuntamente advierte la necesidad de indagar las causas de esa situación. Los radicados son: 20168200393032; 20168200697292; 20168200114312; 20168200083212.
- En dos casos se observa una inadecuada tipificación, el radicado número 20168200048902 está tipificado como PQR, cuando en realidad es un documento informativo que no requería respuesta, el otro con número 20168200339482, es respuesta a un requerimiento, sin embargo está como un RAP. Este tipo de situaciones en caso de ser repetitivas, pueden llegar a distorsionar las estadísticas.
- Se debe analizar el radicado 20168200417252 con el fin de resolver de fondo de manera proactiva, pues si bien es cierto se resolvió fallando como improcedente el recurso de queja, de acuerdo con los radicados que hacen parte del expediente, se evidencia que aún falta resolver el RAP, enviado por la empresa.
- El radicado 20168200531002, corresponde a un RAP, el 4 de agosto se le está devolviendo el expediente a la empresa por estar incompleto, en el oficio se le dan 3 días para que responda sin embargo han pasado 90 días y no se evidencia envío del expediente completo, lo que advierte que al peticionario presuntamente no se le ha resuelto de fondo, por falta de diligencia de la empresa.

### **Recomendación No. 7**

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 periodos 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.

De otro lado es necesario activar un control efectivo, que permita identificar aquellos casos donde el radicado presuntamente se encuentra tramitado, sin embargo en el ORFEO no existe la vinculación de los documentos relacionados con el mismo.





## 2.5. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

### 2.5.1 Análisis Presupuestal

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

#### EJECUCION PRESUPUESTAL A SEPTIEMBRE DE 2016

CODIGO PRESUPUESTAL SHF	CONCEPTO	APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO.	TOTAL COMPROMISO DEP.GSTOS	PAGOS DEP.GSTOS	% COMP	% PAGOS
<b>A10214</b>	<b>REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS</b>	<b>3.000.000.000</b>	<b>2.803.623.330</b>	<b>1.788.184.000</b>	<b>93%</b>	<b>60%</b>
<b>A20</b>	<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>463.451.623</b>	<b>426.379.425</b>	<b>357.010.247</b>	<b>92%</b>	<b>77%</b>
A203	IMPUESTOS Y MULTAS	9.348.880	8.743.070	8.298.070	94%	89%
A20350	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	9.348.880	8.743.070	8.298.070	94%	89%
A203502	IMPUESTO DE VEHICULO	5.579.680	4.973.870	4.528.870	89%	81%
A203503	IMPUESTO PREDIAL	3.769.200	3.769.200	3.769.200	100%	100%
A204	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	454.102.743	417.636.355	348.712.177	92%	77%
A2044	MATERIALES Y SUMINISTROS	23.000.000	20.500.426	4.254.869	89%	18%
A20441	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	6.000.000	6.000.000	2.312.586	100%	39%
A204415	PAPELERIA, UTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA	13.000.000	12.440.043	0	96%	0%
A204423	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	4.000.000	2.060.383	1.942.283	52%	49%
A2045	MANTENIMIENTO	25.520.535	17.505.460	15.135.460	69%	59%
A2046	COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	3.450.000	2.314.300	1.858.900	67%	54%
A2047	IMPRESOS Y PUBLICACIONES	1.000.000	805.000	805.000	81%	81%
A2048	SERVICIOS PUBLICOS	72.500.000	52.523.157	52.523.157	72%	72%
A20481	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	5.500.000	4.574.065	4.574.065	83%	83%
A20482	ENERGIA	58.500.000	42.812.518	42.812.518	73%	73%
A20486	TELEFONO,FAX Y OTROS	8.500.000	5.136.574	5.136.574	60%	60%
A204102	ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	199.979.465	199.979.465	150.283.074	100%	75%
A2041122	VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE AL INTERIOR	127.472.743	123.638.947	123.487.317	97%	97%
A20411221	VIATICOS COMISIONES INTERIOR	29.469.005	28.096.578	27.997.421	95%	95%
A20411222	GASTOS DE VIAJE COMISIONES INTERIOR	98.003.738	95.542.369	95.489.896	97%	97%
A204214	SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL	980.000	200.000	200.000	20%	20%
A20422	GASTOS FINANCIEROS	200.000	169.600	164.400	85%	82%
<b>A</b>	<b>TOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>3.463.451.623</b>	<b>3.230.002.755</b>	<b>2.145.194.247</b>	<b>93%</b>	<b>62%</b>
C5201000128	OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	540.000.000	533.880.000	526.960.000	99%	98%
<b>C</b>	<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>540.000.000</b>	<b>533.880.000</b>	<b>526.960.000</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>

Fuente: SIIF Nación

Una vez analizado el presupuesto de la Dirección Territorial Norte, con corte 30 de septiembre de 2016, los porcentajes de ejecución en cuanto a compromisos son adecuados, tanto para funcionamiento como para inversión, pues se encuentran en el 93% y 99% respectivamente.

En cuanto a la ejecución de los pagos en lo que respecta a inversión se encuentra en el 99%, mientras que la ejecución de los pagos relacionados con los rubros de funcionamiento se encuentra por debajo de lo normal (62%), situación que se genera primordialmente por la baja ejecución del rubro de "Remuneración Servicios Técnicos", el cual solo se ha ejecutado el 60% a 30 de septiembre de 2016.

De otra parte, la única apropiación que no presenta pagos es papelería y útiles de escritorio, a pesar de estar comprometido el 96% de la asignación presupuestal del año 2016.

Por lo anterior se recomienda adelantar acciones tendientes a cumplir con la ejecución del presupuesto de manera eficiente y eficaz.

### **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 PRESUPUES TAL
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTOS	Arrendamientos	5	199.616.465	5,6%
		<b>Sub Total</b>	<b>5</b>	<b>199.616.465</b>	<b>5,6%</b>
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	Suministro Gasolina	1	6.000.000	0,2%
PAPELERIA, UTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA		Suministro Papelería	1	12.440.043	0,3%
		<b>Sub Total</b>	<b>2</b>	<b>18.440.043</b>	<b>0,5%</b>
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	PRESTACION SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	Mantenimiento	1	14.020.460	0,4%
		<b>Sub Total</b>	<b>1</b>	<b>14.020.460</b>	<b>0,4%</b>
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	Apoyo a la Gestión (Sancionados)	2	54.666.666	1,5%
		Apoyo a la Gestión (Actos Administrativos, Notificación)	14	269.780.000	7,5%
		Apoyo a la Gestión(asistencial - Secretarial - Mensajería)	7	122.263.333	3,4%



Subrubro	Código	Descripción	Cantidad de contratos	Valor total (Millones)	Porcentaje	
		Apoyo a la Gestión (Seguimiento Operacional)	1	27.040.000	0,8%	
		Apoyo a la Gestión (Proyectista)	2	56.680.000	1,6%	
		<b>Sub Total</b>	<b>26</b>	<b>530.429.999</b>	<b>14,8%</b>	
	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES		Profesional Apoyo Notificación	1	14.000.000	0,4%
			Profesional Apoyo Financiero	2	79.100.000	2,2%
			Profesional Atención Personalizada y Proyectista	14	218.586.666	6,1%
			Profesional Revisión y Enrutadores	20	701.079.998	19,5%
			Profesional Participación	4	118.906.666	3,3%
			Proyectistas	59	1.150.280.001	32,1%
		<b>Sub Total</b>	<b>100</b>	<b>2.281.953.331</b>	<b>63,6%</b>	
<b>Funcionamiento</b>			<b>126</b>	<b>2.044.460.298</b>	<b>64,9%</b>	
INVERSIÓN OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	Apoyo Revisión Trámites	4	24.080.000	0,7%	
		Asistencial-Mensajería-Secretar	3	14.400.000	0,4%	
		<b>Sub Total</b>	<b>7</b>	<b>38.480.000</b>	<b>1,1%</b>	
	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	Proyectistas y Enrutadores	36	428.400.000	11,9%	
		Profesional Revisión	3	33.000.000	0,9%	
		Atención Personalizada y Proyectistas	5	42.000.000	1,2%	
	<b>Sub Total</b>	<b>44</b>	<b>503.400.000</b>	<b>14,0%</b>		
<b>Inversión</b>			<b>51</b>	<b>541.880.000</b>	<b>15,1%</b>	
<b>Total general</b>		<b>Total (Funcionamiento + Inversión)</b>	<b>185</b>	<b>3.586.340.298</b>	<b>100,0%</b>	

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 Norte, con una participación del 63,6% representado en 100 contratos, que en valores absolutos equivalen a \$2.281 millones, seguida de los servicios de apoyo, contratados con el mismo rubro, con el 14,8% de participación sobre

el total del presupuesto apropiado, representados en 26 contratos celebrados a la fecha los cuales representan un valor de \$530 millones.

### **2.5.2 Viáticos**

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

Con respecto al año 2016, se tomó información el día 15 de noviembre de 2016, directamente de la base de datos y se observó que a esa fecha se presenta un registro pendiente de legalización, por valor de \$ 183.630, por concepto de medio día de viáticos, entregados a la señora funcionaria Sierra Marín María Esther, para cumplir una comisión de servicio en la ciudad de Santa Marta el día 25 de octubre de 2016.

No obstante lo anterior, se verificó en contabilidad y se evidenció que ya se cumplió con el procedimiento de legalización mediante el reintegro del dinero, pues no se realizó la comisión, quedando pendiente tan solo el registro contable, el cual deberá verse reflejado en el mes de noviembre de 2016.

### **Observación No. 8**

El procedimiento que se tiene para la compra y pago de tiquetes en la territorial no se hace a través de un contrato similar al de nivel central, toda vez que para la compra de un tiquete se gira el dinero al contratista dentro del mismo acto administrativo de la comisión, para que posteriormente dicho contratista efectúe el pago en la agencia donde se expiden los tiquetes, y quede como soporte para la legalización de los viáticos; situación que genera riesgos innecesarios en el manejo y control de los recursos públicos a su cargo.

### **Recomendación No. 8**

Es necesario analizar la posibilidad de que la Entidad adelante gestiones tendientes a comprar en una sola agencia y mediante acuerdo macro de precios, los tiquetes aéreos a nivel nacional, esto con el fin de evitar el manejo de efectivo, además de obtener los beneficios económicos que para la Superintendencia puede representar los descuentos por los volúmenes que se maneja.

Lo anterior además de evitar riesgos en el manejo de recursos, también evita relaciones comerciales de funcionarios con terceros a nombre de la Superintendencia y por parte de las entidades de control presunción indebida de ingresos en las cuentas de los funcionarios.

### **2.5.3 Arqueo Caja Menor.**

Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el día 18 de octubre de 2016, mediante la verificación y confirmación de la documentación en el sitio.

La responsabilidad de la caja menor en la Territorial Norte está asignada a la señora Jeys del Carmen Ribon Salcedo, Secretaría Ejecutiva, designada mediante resolución No. SSPD - 20165330012815 del 28 de enero de 2016.

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



**Recibos de caja menor, arqueo 18 octubre de 2016**

Beneficiario	Concepto	Valor	Retenciones ICA	Rete fuente	Rete IVA	Valor
MONTAÑA AZUL	AGUA	\$ 35.000				\$ 35.000
EXITO	BOMBILLO	\$ 4.550				\$ 4.550
MONTAÑA AZUL	AGUA	\$ 14.000				\$ 14.000
<b>TOTAL 2-0-4-4 MATERIALES Y SUMINISTRO</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 53.550</b>
REFRISOLUCIONES DEL CARIBE	MANTENIMIENTO	\$ 120.000			\$ 19.200	\$ 139.200
BIOAIR	MANTENIMIENTO	\$ 220.000				\$ 220.000
NESTOR MURIEL	MANTENIMIENTO	\$ 60.000				\$ 60.000
REFRISOLUCIONES DEL CARIBE	MANTENIMIENTO	\$ 139.200				\$ 139.200
<b>TOTAL 2-0-4-5 MANTENIMIENTO</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 19.200</b>	<b>\$ 558.400</b>
AVIANCA	MENSAJERIA	\$ 58.900				\$ 58.900
SERVIENTREGA (CESAR MOYA)	MENSAJERIA	\$ 8.900				\$ 8.900
AVIANCA	MENSAJERIA	\$ 29.500				\$ 29.500
AVIANCA	MENSAJERIA	\$ 25.800				\$ 25.800
MAURICIO VARGAS	MENSAJERIA	\$ 34.500				\$ 34.500
AVIANCA	MENSAJERIA	\$ 34.600				\$ 34.600
AVIANCA	MENSAJERIA	\$ 22.500				\$ 22.500
<b>TOTAL 2-0-4-6 COMUNICACIONES Y TRANSPORTE</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 214.700</b>
SELLOS Y SELLA	FECHADOR	\$ 65.000			\$ 10.400	\$ 75.400
<b>TOTAL 2-0-4-7 IMPRESOS Y PUBLICACIONES</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 10.400</b>	<b>\$ 75.400,00</b>
<b>TOTAL 2-0-4-10 ARRENDAMIENTOS</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL 2-0-4-21 BIENESTAR SOCIAL</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL 2-0-4-22-1 GASTOS FINANCIEROS</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL VALOR PENDIENTE DE REEMBOLSO</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL GASTOS SEGÚN FACTURAS Y RECIBOS PROVISIONALES</b>			<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 29.600</b>	<b>\$ 902.050</b>

Fuente: Arqueo de caja 18/10/2016

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, ANEXO 1 y presenta el siguiente estado:

**Arqueo de caja menor- Dirección Territorial Norte**

CONCEPTO	VALOR
Valor Asignado Caja Menos DT. Norte	\$ 2.995.000
1. Saldo en bancos	\$ 513.851
2. Efectivo	\$ 1.616.750
3. Gastos según facturas y recibos provisionales	\$ 902.050
4. Impuestos Retenidos	\$ 29.600
5. Subtotal (Efectivo + facturas y recibos provisionales - Impuestos)	\$ 3.003.051
<b>DIFERENCIA: SOBRENTE ( X ) FALTANTE ( )</b>	<b>\$ 8.051</b>

Fuente: Acta de arqueo caja menor

### **Observación No. 9**

De acuerdo con el valor asignado y los valores soportados durante el arqueo, se presenta una diferencia de \$8.051.

La diferencia se viene dando desde el inicio del año, la cual se generó al girar el primer cheque por el valor total de la caja menor \$2.995.000 sin tener en cuenta el 4 por mil. Los otros \$31 pesos de más, se generan por falta de moneda de cambio.

### **Recomendación No. 9**

Es de anotar que existe un correo con el incidente IM098522 dirigido al Ministerio de Hacienda y en donde la Dirección Financiera le da instrucciones para que sean cumplidas al cierre definitivo de la caja menor, en tal razón los \$8.051 pesos deben ser consignados en forma independiente a la cuenta de la entidad, debiendo quedar en ceros la cuenta de la caja menor.

Dentro de la retroalimentación efectuada por la DT Norte y según las anotaciones recibidas a través del correo oficial el día 21 de diciembre de 2016, sobre el particular, manifiesta que para caja menor hay una diferencia de \$8,020 y por sugerencia del Ministerio de Hacienda al momento de hacer el cierre de la vigencia de la caja menor, se debe realizar una consignación por ese valor aparte del saldo que hay tanto en bancos como en caja menor; en el aplicativo SIIF NACION se hizo el movimiento por \$8,020.

Igualmente se proyectó la resolución de legalización y cierre de la caja menor de esta territorial, según Resolución No. 20168200313905 del 07/12/2016 conforme a la Circular No.2016000000224 del 28 de noviembre del 2016, relacionada con las pautas de cierre de la vigencia actual, numeral dos aspectos financieros, la cual se encuentra en revisión por parte de la Dirección Financiera.

#### **2.5.4 Impuestos de Vehículo:**

Este tema se trata en un informe por separado dada la situación presentada en diferencia con las demás territoriales y la existencia de jurisprudencia frente al tema de impuestos de vehículos oficiales.

#### **2.6. 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.

Es así como la DT Norte durante el año 2016 estableció un cronograma de actividades que refleja la participación de la comunidad y empresas prestadoras de servicios de los diferentes municipios de la costa; espacios donde, además de atención personalizada se presta ayuda a la comunidad a realizar derechos de petición y demás procedimientos de reclamación, entre otros.



**Observación 11**

**Diferencia entre los datos reportados en Sisgestión:**

A partir del Plan Anual de la DT Norte se procedió a revisar qué tipo de eventos se llevarían a cabo durante la vigencia 2016, y a través de cuáles canales se realizarían. Fue así como se consolidó un cronograma en el cual se enmarcan los eventos y actividades que llevará a cabo la DT Norte durante este año, observando que no hay consistencia entre los datos reportados en Sisgestión del plan anual de la DT Norte y los eventos programados y ejecutados en el cronograma de actividades de participación ciudadana 2016, tal como se observa en el cuadro siguiente:

Total Cronograma 2016	Total Plan Anual 2016 Sisgestión		Ejecutados Cronograma 2016	Ejecutados Plan Anual 2016
	Meta	Indicador		
44	43	49	40	39

Fuente: Sisgestión y Cronograma DT Norte

El cronograma muestra una programación de un total de 44 eventos para el año 2016, de los cuales a octubre de 2016 se han ejecutado 40 eventos, es decir un cumplimiento del 90%, porcentaje que se considera adecuado; no obstante en el plan anual en Sisgestión a 31 de diciembre de 2016 arroja una meta de 43 eventos en la actividad 11181 "Realizar los eventos de presencia institucional de impacto local y participar en los eventos de impacto nacional, conforme los lineamientos de la Dirección General Territorial" reportando en la programación de indicadores 49 eventos y como avance del producto 39 eventos ejecutados a octubre de 2016.

De igual forma se evidencia la cancelación y reprogramación de algunos eventos, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

<b>EVENTO CANCELADO.- NO REPROGRAMADO. JORNADA CON LOS VOCALES Y CDCS.-</b> Evento adicional al cronograma inicial Evento cancelado no se había fijado fecha a la espera que la ESAP comunicará la fecha de realización. La ESAP- no autorizo la realización de este evento por tema presupuestal. Se solicitó cancelación mediante correo electrónico de fecha 8 de octubre de 2016 a la DGT.-
<b>EVENTO CANCELADO . NO REPROGRAMADO (CATEDRA AL DERECHO-UNINORTE)</b> Evento cancelado (Por tema presupuestal y capacitación fue solicitada de manera verbal por estudiante y no por la Universidad. Estudiante informó que "se solicitó a título personal una asesoría en el sector de acueducto y un fue impartida por un directivo de esta territorial" Se solicitó cancelación mediante correo electrónico de fecha octubre 6 de 2016.
<b>EXPO SUPER SERVICIOS .- EN EL CRONOGRAMA DE 2016 .- SE PROGRAMARON INICIALMENTE DIEZ (10) EVENTOS SE CANCELARON (3) EVENTOS (SAN BERNARDO DEL VIENTO, MOMIL Y AYAPEL) , POR TEMA PRESUPUESTAL, DE LO CUAL FUE INFORMADA LA DGT MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DE FECHAS: 31 DE AGOSTO- Y 6 DE OCTUBRE DE 2016.-</b>
<b>EVENTO CANCELADO.- NO REPROGRAMADO. (SUPERSERVICIOS RURAL.</b> Evento cancelado por tema presupuestal. Mediante correo electrónico de fecha 19 de septiembre de 2016, se le informó a la DGT.-
<b>EVENTO CANCELADO.- NO REPROGRAMADO.</b> Se informó y se coordinó con la DGT vía telefónica y mediante correo electrónico de fecha 12 de septiembre de 2016. Aunado a lo anterior la DGT el día 14 de septiembre realizó una capacitación para Alcaldes de todo el país; por tal razón, fue atendida esta estrategia.

Fuente: Información suministrada DT Norte

Dentro de las estrategias en conjunto con la Superservicios se destaca la acogida a los talleres dictados por el SENA sobre el curso de aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, correo electrónico y redes sociales) dirigido a usuarios de servicios públicos, vocales y Comités de Desarrollo y Control social (CDCS) del Atlántico, Magdalena y Cesar; no obstante, en los expedientes de Orfeo donde reposan las evidencias de las jornadas sobre participación ciudadana, no se observa documento alguno sobre la medición del impacto y satisfacción de dichas jornadas.

### **Recomendación 11**

Fortalecer los puntos de control existentes (programación anual y reporte a Sisgestión) con el fin de ir ajustando tanto el plan anual como el cronograma de actividades de participación ciudadana, en la medida que sean cancelados o reprogramados dichos eventos, de tal forma que exista coherencia entre las diferentes fuentes de información, tanto en Sisgestión como en el cronograma inicialmente programado.

Dentro de la retroalimentación efectuada por la DT Norte según las anotaciones recibidas a través del correo oficial el día 21 de diciembre de 2016, sobre el particular y conforme a lo acordado en la teleconferencia la DGT y la DTNorte solicitarán el ajuste a la Oficina Asesora de Planeación para que al cierre de la vigencia 2016 las fuentes de información no presenten diferencia, teniendo en cuenta el indicador ejecutado.

De igual forma la OCI efectuó verificación a los expedientes relacionados con los eventos de EXPOSUPERSERVICIOS, observando que los documentos soportes fueron incluidos en los expedientes durante los meses de noviembre y diciembre, fechas de cumplimiento de los compromisos establecidos.

## **2.7. GESTIÓN CONTRACTUAL**

En cuanto al tema de la contratación, la Dirección Territorial Norte reporta que a 30 de septiembre de 2016, ha suscrito un total de 185 contratos. La distribución por rubro de imputación es la que se muestra a continuación:

**Contratos Año 2016**

<b>RUBRO PRESUPUESTAL</b>	<b>TIPO CONTRATO</b>	<b>VALOR TOTAL SUSCRITO</b>	<b>CANTIDAD DE CONTRATOS</b>
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTO	199.616.465	5
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	6.000.000	1
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	PRESTACION SERVICIOS	14.020.460	1
PAPELERIA, UTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA	SUMINISTRO	12.440.043	1
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	530.429.999	26
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	2.281.953.331	100
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	38.480.000	7





RUBRO PRESUPUESTAL	TIPO CONTRATO	VALOR TOTAL SUSCRITO	CANTIDAD DE CONTRATOS
LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL			
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	503.400.000	44
<b>Total general</b>		<b>3.586.340.298</b>	<b>185</b>

*Fuente: Base de datos aplicativo de contratos*

Tanto en inversión como en funcionamiento, la mayor cantidad de contratos suscritos se encuentra en el rubro de REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS con un total de 144, bajo la modalidad de PRESTACIÓN SERVICIOS PROFESIONALES, y 33 bajo la modalidad 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
113-0	2016820150100113E	136-0	2016820150100136E	151-0	2016820150100151E	167-0	2016820150100167E
115-0	2016820150100115E	138-0	2016820150100138E	154-0	2016820150100154E	6-0	2016820150100006E
117-0	2016820150100117E	139-0	2016820150100139E	155-0	2016820150100155E	7-0	2016820150100007E
118-0	2016820150100118E	140-0	2016820150100140E	156-0	2016820150100156E	8-0	2016820150100008E
128-0	2016820150100128E	146-0	2016820150100146E	160-0	2016820150100160E	11-0	2016820150100011E
133-0	2016820150100133E	147-0	2016820150100147E	161-0	2016820150100161E	14-0	2016820150100014E
31-0	2016820150100031E	164-0	2016820150100164E				

*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. 13

El 80% de los contratos analizados dentro de la muestra, presentan errores en el informe de actividades y/o en los anexos que soportan la cuenta de cobro, e igualmente incumplen con la presentación de informes mensuales

A continuación se describe la generalidad de las situaciones evidenciadas:

- Los contratos 155 y 156 de 2016 fueron suscritos en el mes de abril con prórroga, en el mes de julio de 3 meses, sin que se evidencien informes de actividades y pagos mensuales. Estos contratos fueron pagados en una sola orden de pago los días 21 y 20 de octubre de 2016 respectivamente, por valor bruto de \$22.000.000 y \$8.000.000, correspondientes a los periodos de abril a agosto; contraviniendo la cláusula tres literal b que establece la



presentación de informes mensuales sobre las actividades desarrolladas de acuerdo con el contrato e igualmente la cláusula dos numeral tres que determina la entrega de mínimo diecisiete (17) proyectos semanales para revisión y aprobación por parte del revisor.

- En el contrato 155 se tomó el único informe de actividades correspondiente a los periodos de abril a agosto de 2016, y se verificó contra el expediente virtual el acto administrativo que resultado del radicado 20158200547952, observándose que la resolución no estaba firmada ni digitalizada y tampoco los oficios de notificación, aun cuando la misma tenía fecha de 12 de septiembre de 2016.

Si bien es cierto a la fecha de este informe la resolución ya se encuentra en el expediente debidamente firmada y digitalizada, deja igualmente entrever la posible materialización de un riesgo, consistente en pagar un producto al que aún no se le visualiza el soporte que garantice su realización.

- Por otro lado, el informe de actividades de los contratos 155, 161 entre otros, fue devuelto en diferentes ocasiones por errores relacionados con: ausencia de acta de inicio en el expediente virtual, error en el certificado de disminución reterfuente y descripción errada de los periodos de pago, en otros casos las órdenes de pago no coinciden con el valor real, planillas de pagos a seguridad social ilegibles, historial de pagos diferente al que arroja el registro presupuestal, situaciones que deben ser corregidas, toda vez que genera desgaste administrativo, tanto en la territorial como en el área encargada de registrar y generar los pagos.
- Se observa que por el alto volumen de trámites, existe dificultad en el control efectivo de las instancias y actividades que preceden la proyección de un acto administrativo, y que en últimas es el producto que soporta el pago de los proyectistas. Lo anterior se fundamenta en que al analizar el informe de actividades del contrato 154 se observa que dentro del listado de radicados tramitados está el número 20168200124372, sin embargo este no tiene resolución proyectada por cuanto apenas se encuentra en la etapa de informar la llegada de expediente, con los radicados 20168200230471 y 20168200229871 este último sin archivo. De igual forma se evidencia que pasan más de 6 meses para proferir fallo resolutorio de los productos que son entregados por los proyectistas, tales son los casos: 20168200116192, 20168200116432, 20168200116452.
- No hay una estandarización en los informes de actividades respecto a los soportes o evidencias de los productos que entregan los contratistas, pues en los casos de los proyectistas, unos listados solo contiene el radicado de entrada, sin que se conozca el número de la resolución con la que se resuelve el trámite, pues simplemente colocan "*Revisado y Aprobado*". En el caso de los contratos de apoyo administrativo y financiero, por ejemplo el contrato 06 de 2016 no anexa soportes, mientras que el 07 si lo hace. En el caso del contrato que hace parte de la muestra y se relaciona con la participación ciudadana, no anexan ningún tipo de soporte.
- Se presentan diferencias entre la ordenación de pago efectuada por la territorial y el comprobante de pago generado en SIIF, específicamente en los cálculos de los conceptos de retención en la fuente y en los valores presentados tanto en letras como en números, generando devoluciones y recalcular de valores en los tiempos de causación.



- La ordenación de pagos presenta errores en los periodos relacionados, liquidación de los impuestos, no tienen en cuenta el recalcu y relacionan ciudades que no corresponden a lugar de ejecución del contrato por lo cual quedan mal liquidadas las tarifas de retención Ica.
- El formato de retención en la fuente se debe relacionar únicamente en la planilla de aportes del mes que soporte el IBC (ingreso base de cotización) del valor a cobrar, se están relacionando todas las planillas en este formato y los números de las planillas no corresponden o en ocasiones relacionan números de planillas que no adjuntan al expediente
- Al analizar la ejecución del contrato 164 de 2016, correspondiente al arreglo del vehículo asignado a la territorial Norte, se observa que los repuestos invertidos en la reparación, corresponden esencialmente al cambio del sistema de suspensión incluido amortiguadores y llantas.

Es de anotar que este tipo de reparación llama la atención, pues al comparar con las demás territoriales, se observa que es de los montos más altos que se presentan en el 2016, lo que advierte la necesidad de identificar la causa que originó el desgaste en el sistema, pues de deberse al mal estado de las carreteras, se recomienda evitar trasladarse con el vehículo a sitios donde se exponga no sólo el desgaste acelerado de la máquina, sino además la seguridad física de sus ocupantes, entendiéndose como un automotor que no es fabricado para terrenos agrestes.

CONCEPTO CONTABLE	DEPENDENCIA	VALOR
MANTENIMIENTO EQUIPO DE TRANSPORTE	DT NORTE	14.020.460
MANTENIMIENTO EQUIPO DE TRANSPORTE	DT SUROCCIDENTE	4.721.770
MANTENIMIENTO EQUIPO DE TRANSPORTE	DT ORIENTE	6.960.000
MANTENIMIENTO EQUIPO DE TRANSPORTE	DT OCCIDENTE	12.739.625

- No se observa en los expedientes virtual y físico el registro AS-F-012 V.2 descrito en la actividad 2. del procedimiento de contratación directa AS-P-001 "Acto administrativo de justificación de la contratación directa según la causal invocada, numeral 4 del artículo 2o. de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015", expedido por el Director Territorial según corresponda y el cual se encuentra vigente en el SIGME.
- Se observa que contratistas pertenecientes al régimen común según el RUT aportado, en sus contratos aparece como régimen simplificado y por ende no anexan factura de venta lo cual ha dado lugar a modificación en el contrato.
- Dentro de la revisión efectuada a los contratos se observan debilidades en el tema de Gestión Documental, tales como:
  - Los expedientes físicos y virtuales no son consistentes, se presentan documentos que están en el expediente físico y no están digitalizados en el expediente virtual. Registros y documentos mal archivados en los expedientes de los contratos.
  - No se encuentran debidamente foliados los expedientes y en algunos casos se presentan saltos de numeración.



- Se debe mejorar la resolución de las imágenes principalmente en las planillas de aportes, que en ocasiones son totalmente ilegibles.

### **Recomendación No. 13**

Fortalecer la labor de revisión y supervisión de los contratos por parte de los funcionarios asignados, con el fin de dar cumplimiento al numeral 5.1. DIRECTRICES BÁSICAS PARA EL EJERCICIO DE LA SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA establecidas en el MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA determinado en el SIGME Código AS-M-002, así como en las diferentes Circulares Internas expedidas por la Administración (Despacho y Secretaría General), de tal forma que las situaciones observadas sean mejoradas y tenidas en cuenta en las próximas revisiones de informes de actividades de los contratistas.

Dentro de la retroalimentación efectuada por la DT Norte según las anotaciones recibidas a través del correo oficial el día 21 de diciembre de 2016 y lo establecido en la teleconferencia, sobre el particular manifiesta que el DT Norte proyectará de manera oficial un comunicado a los contratistas donde se recuerde la obligatoriedad de dar cumplimiento al manual de contratación, básicamente en lo que respecta a las ATRIBUCIONES PROHIBICIONES DE LOS SUPERVISORES E INTERVENTORES establecido en el numeral 5.5.4.7.

## **2.8. ADMINISTRACIÓN DE BIENES**

Con el fin de verificar la existencia, condiciones de utilización y estado de los bienes asignados a la Dirección Territorial Norte, se solicitó a través de correo electrónico a la Coordinación de Almacén e Inventarios, el inventario de los bienes a cargo de esta territorial. Para efectuar la verificación física se sustrajo, a criterio del auditor, una muestra de 29 bienes en servicios con valores superiores a \$4'000.000.

### **Observación No. 14**

#### **1. Se evidencian debilidades en la administración, custodia y control de bienes.**

De la toma física realizada se levantó un acta suscrita con el funcionario responsable de los bienes, donde se determinó que en términos generales se encuentran en buen estado. No obstante; se evidencian algunas situaciones descritas por elemento conforme se observa en el cuadro siguiente:



MUESTRA SELECTIVA PARA VERIFICACION DE INVENTARIO FISICO DT NORTE 18-10-2016						
A ID GRUPO	PREL VALOR	INVE SERIAL	ULTIMO PLACA ELEMENTO	VALOR	DESCRIPCION	Observaciones
24	NEGRO, TODO EN UNO OPTIPLEX 7440 AIO		16943	\$4.002.000,00	COMPUTADOR PERSONAL	Computador nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
24	NEGRO, TODO EN UNO OPTIPLEX 7440 AIO		16944	\$4.002.000,00	COMPUTADOR PERSONAL	Computador nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
24	NEGRO, TODO EN UNO OPTIPLEX 7440 AIO		16945	\$4.002.000,00	COMPUTADOR PERSONAL	Computador nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
24	NEGRO, TODO EN UNO OPTIPLEX 7440 AIO		16946	\$4.002.000,00	COMPUTADOR PERSONAL	Computador nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
24	NEGRO, TODO EN UNO OPTIPLEX 7440 AIO		16947	\$4.002.000,00	COMPUTADOR PERSONAL	Computador nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
18	GRIS		11012	\$4.425.357,00	ARCHIVADOR	Pendiente Bogotá
24	KODAK 12800		16998	\$5.765.200,00	ESCANER	Escaner nuevo, no esta plaqueteado sin enviar las placas en fisico del nivel central
24	UN AÑO	PA03576-B505-9076	14510	\$13.415.846,00	SCANNER	DAÑADO presenta atasco se informa que se remitira a revisión laboratorio

Fuente: Toma fisica de inventarios

**2. Se evidencia faltantes de bienes por valor de \$4.425.357 correspondiente a un archivador (como se relaciona en el cuadro)**

**Recomendación No. 14**

Requerir, de manera oficial, al Grupo de Almacén e Inventarios el plaqueteo de aquellos bienes nuevos que se encuentran en servicio o solicitar el envío de las placas para que sea adherido a los mismos por parte del encargado del manejo de los bienes en la DT Norte, para mantenerlos debidamente controlados.

Dentro de la retroalimentación efectuada por la DT Norte según las anotaciones recibidas a través del correo oficial el día 21 de diciembre de 2016 y lo establecido en la teleconferencia sobre el particular, manifiesta que de acuerdo con la visita realizada por funcionarios de almacén e inventarios, se les hizo saber de la observación hecha por control interno, comprometiéndose que enviarían dichas placas, a la fecha 19/12/2016 no han sido enviadas. Por lo tanto se pondrá en conocimiento la observación y escalará dicha solicitud de manera oficial a la dirección administrativa con copia a control interno.

El archivador identificado con placa 11012, al que hace referencia la oficina de control interno, este se encuentra ubicado en la bodega Marysol donde se encuentra en uso. Respecto al scanner identificado con placa: 14510 que se encontraba en reparación en la ciudad de Bogotá, ya fue enviado nuevamente a la ciudad de Barranquilla y se encuentra funcionando en la dirección territorial norte.

### Observación 15

Se pudo evidenciar durante la toma física del inventario de la DT Norte que el Centro de Computo es utilizado, por falta de espacio físico en la DT Norte, como depósito en donde se guardan elementos utilizados en los eventos de participación ciudadana y computadores inservibles que deben ser dados de baja, de acuerdo con la relación presentada por el funcionario de SELCOMP, así:

EQUIPOS PARA ENVIAR A BOGOTA Y DAR BAJA	
PLACA	DESCRIPCION
10664	EQUIPO COMPLETO
10692	MONITOR
11761	MONITOR
11786	MONITOR
11828	MONITOR
12586	EQUIPO COMPLETO
N/A	TRANSFORMADOR
11293	SILLA DE TRES PUESTOS

### Recomendación 15

La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección Territorial Norte destinar un espacio o lugar diferente al Centro de Cómputo para la ubicación de aquellos bienes en servicio, inservibles u obsoletos, de manera que no afecten las normas de seguridad e higiene del centro de cómputo.

### Observación 16

Se identificaron diferentes factores de riesgos ocupacionales y condiciones de trabajo y seguridad laboral que afectan las condiciones laborales como el hacinamiento y espacios físicos inadecuados en las áreas de trabajo de la Dirección Territorial Norte y la incidencia que estos pueden presentar sobre la salud de los funcionarios y contratistas, así mismo un deficiente mantenimiento de la estructura física de las instalaciones, afectando la imagen Institucional.

### Recomendación 16

La Oficina de Control Interno recomienda se analice desde el nivel Central la posibilidad de programar una visita de inspección de la Compañía de Seguros/ARL con el fin de elaborar un diagnóstico e informe de salud ocupacional para la DT Norte, en donde se evalúen los riesgos biomecánico<sup>1</sup> y condiciones de seguridad que permitan mejorar las instalaciones locativas y espacios de trabajo donde se presenta hacinamiento, así como establecer lineamientos para mejorar las condiciones de orden y aseo, almacenamiento y áreas de archivo, al igual que priorizar el adelanto de reparaciones locativas.

<sup>1</sup> Evaluar el diseño de los puestos de trabajo que no cumplen con las condiciones básicas de ergonomía que garanticen que el colaborador va a adoptar una buena postura en el desarrollo de la actividad, entre estas medidas está el suministro de sillas ergonómicas, módulos de trabajo adecuados y espacios amplios.



## 2.9. SIGGESTION

### 2.9.1 Cumplimiento Plan de Acción.

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.
	Dirección Territorial Norte	65.32%	61.86%

Fecha de corte: 31 agosto 2016

En el aplicativo siggestion se observa un resultado adecuado de ejecución, frente a lo programado a corte 31 de Agosto de 2016. Se observa buen resultado de descongestión del rezago de trámites de la vigencia 2015, sin embargo no se refleja buen resultado en la gestión de los trámites recibidos durante la vigencia actual, como se muestra a continuación:

actividad		META acumulada	real	EJECUCION	% Ejecución
11202	Resolver los Recursos de Apelación y de Queja que sean recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	22.712		10.593	46.64 %
11205	Resolver los Recursos de Reposición recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	2.674		612	22.89 %
11207	Resolver las Revocatorias que se presenten entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	120		55	45.83 %
11209	Resolver los SAP que se presenten entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.	5.758		559	9.71 %

#### Observación No 17

Bajo nivel en la gestión de trámites recibidos en la vigencia especialmente en Silencios administrativos positivos y en Recursos de reposición. .

#### Recomendación No. 17

Participar activamente en el Plan de choque diseñado por la Administración para la descongestión de trámites.

## 2.10. 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 encomendadas por el Decreto 990 de 2002 modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007. Salvo las debilidades identificadas en las observaciones generadas en el presente informe.

Se encuentra deterioro en la infraestructura física (Instalaciones de la Sede), al igual que deficiencias en la asignación de recursos logísticos (Impresoras- tóners) para atender el alto volumen de trámites que se reciben en esta territorial. Se recomienda generar desde el nivel central un plan de mantenimiento y adecuación de la infraestructura, en lo que sea permitido ya que este inmueble está reconocido como patrimonio histórico.

La DT. Norte es la que más documentos recibe de todas las Direcciones Territoriales, lo que determina un riesgo evidente respecto al cumplimiento de la eficacia y eficiencia en términos, de ahí que a 30 de septiembre de 2016 se encontraban en proceso de trámite 15.125 radicados, una cantidad absolutamente desbordante.

Se observa que entre los años 2013 y 2015 existen 2.190 registros a los que no se les ha ingresado la fecha de firmeza en el aplicativo de sancionados, y para el año 2016 se presentan 3.944.

Se evidencia debilidades en la administración y custodia de los inventarios, situación que refleja bajo nivel de control desde el nivel central.

Dar estricto cumplimiento a las directrices impartidas por el nivel central sobre la supervisión de los contratos, conforme lo establece el numeral 5.1. del MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA señalado en el SIGME Código AS-M-002.

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

Copia: Dra. Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial  
Dra. Heyda Luz Torres – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Maritza Coca Espinel - Profesional Especializado  
Mario Carbonell Rojas – Técnico Administrativo