

MEMORANDO
20171400056153

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 10/07/2017

Página 1 de 1

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

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe Final Auditoria Interna Gestión - Dirección Territorial Oriente

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a su programa anual de auditoria 2017 y, con el fin de valorar en forma permanente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecutó la auditoria interna de gestión a la Dirección Territorial Oriente correspondiente al periodo entre el 1 de junio de 2016 y 31 de marzo de 2017, obteniendo como resultado el informe final de auditoria el cual me permito remitir para su información y fines pertinentes.

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

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 formularse otras acciones para eliminar las situaciones detectadas en la auditoria que afectan la debida gestión de los procesos objeto de evaluación. 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 ACPM que sean formuladas y ejecutadas a través del SIGME.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoria de gestión

Copia: Herman Rodríguez Guerrero – Director Territorial Oriente
Jenny Lindo – Directora General Territorial

Proyectó: Andrea Castro Torres – Abogada OCI



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

30

Mes:

05

Año:

2017

Proceso:	Participación y Servicio al ciudadano Gestión Financiera Gestión Mejora Continua Control Direccionamiento Estratégico
Subproceso:	Servicio al ciudadano Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes Gestión contable Control a la ejecución al gasto
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Director Territorial Oriente
Objetivo de la Auditoría:	<p>OBJETIVO GENERAL: Evaluar los resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial Oriente, 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 de los trámites correspondientes a: Revocatorias directas, Recursos de quejas, Recursos de reposición, Silencio administrativo positivo, Recurso de apelación, peticiones, quejas y reclamos. En los aplicativos ORFEO y SANCIONADOS. 2. Revisar el cumplimiento del procedimiento de Participación Ciudadana PC-P-001. 3. Verificar el cumplimiento del Subproceso de Notificaciones NT-SP-001. 4. Realizar seguimiento a la gestión contractual en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractual, contractual y de supervisión, de conformidad con lo establecido en el Subproceso Adquisición de Bienes y Servicios AS-SP-001. 5. Verificar la adecuada administración y control de los recursos físicos que hacen parte del inventario de la Dirección Territorial. 6. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas con ocasión del último informe de auditoría de gestión emitido por la Oficina de Control Interno, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento MC-P-001. 7. Verificar el adecuado registro y control presupuestal y financiero, efectuado revisión de órdenes de pago de la territorial, proceso apropiación, compromiso, causación, pago, registro de la factura en SIIF y el abono en cuenta. 8. Verificar el manejo y control de la caja menor asignada a la D. Territorial Oriente. 9. Efectuar revisión a las declaraciones tributarias que debe presentar la Dirección Territorial y demás obligaciones tributarias. 10. Verificar la Legalización oportuna de viáticos y gastos de desplazamiento de las comisiones de servicios efectuadas por los funcionarios de la territorial.
Alcance de la Auditoría:	El alcance de esta auditoría se concentra en la gestión adelantada en la Dirección Territorial Oriente, durante el periodo comprendido entre el 1 de Junio de 2016 al 31 de marzo de 2017, sin que ello de impedimento a que en aspectos relacionados con el proceso de Servicio al Ciudadano, donde se requiera el análisis de fechas anteriores o posteriores se pueda entrar a analizar dichos periodos.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Miguel Ángel Moreno Porras Andrea Catalina Castro Torres

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	10	Mes	05	Año	2017	Desde	10/05/2017 D/M/A	Hasta	30/05/2017 D/M/A	Día		Mes		Año	2016



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 20171400038313 del 9 de mayo de 2017, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.

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

2. DESARROLLO DEL INFORME

Se realizó la evaluación y seguimiento en la Dirección Territorial Oriente los días 15 y 16 mayo de 2017, aplicando las técnicas de observación, verificación y entrevistas con los líderes de los procesos, para cumplir con los objetivos definidos en el plan de auditoría, del trabajo de auditoría se obtuvo el siguiente resultado:

GESTION DE TRÁMITES Y NOTIFICACIONES

De conformidad con la información suministrada por la Dirección Territorial y la Oficina de Dirección General Territorial, previa solicitud de la mesa de ayuda, por medio de la cual se requirió todos los radicados mes a mes que se recibieron en la entidad por los distintos medios de radicación entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de Diciembre de 2016, la información fue analizada y clasificada de la siguiente manera:

RESUMEN TRÁMITES INGRESADOS DTO 2016

Trámite	2016	Porcentaje
PQR	2114	14.82%
R.A.P. Recurso De Apelación	4496	31.52%
R.E.P. Recurso De Reposición	209	1.46%
R.E.Q. Recurso De Queja	448	3.14%
R.E.V. Revocatoria Directa	48	0.33%
S.A.P. Solicitud De Silencio Administrativo	771	5.40%
Atención Personalizada	5890	41.29%
Trámites sin tipificar	286	2%
Suma	14262	100%

Fuente Oficina Dirección General Territorial

2.1.1. Gestión de trámites y Notificaciones Recursos de Apelación RAP

De los datos anteriormente relacionados en el año 2016 en la Dirección Territorial Oriente el trámite con mayor radicación por parte de la ciudadanía es el Recurso de Apelación



consolidándose con un porcentaje de 31.52%, según las bases de datos suministradas por la Oficina Dirección General Territorial. Así las cosas se tiene que de los 4496 recursos de apelación radicados en la Territorial 3930 se encuentra en estado Tramitado lo que equivale a un porcentaje del 87.41% y 566 se encuentra en estado En Gestión lo que corresponde a un 12.59% de la totalidad de los recursos impetrados.

Observación N° 1: De la muestra tomada de RAP, se evidencio en 3 trámites Incumplimiento de los artículos 14 de la ley 1755 de 2015, por cuanto es generalizado el vencimiento del término legal en la expedición de la resolución que resuelve el RAP, como se muestra a continuación:

- El término legal de la expedición de la Resolución Rap de los recursos en los siguientes radicados 20168400000942, 20168400008452, 20168400010822 se encuentra vencido.

Recomendación N° 1: Es necesario aclarar que en el evento que no fuere posible resolver las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos en los plazos señalados por la ley, la Dirección Territorial se encuentra en la obligación de informar al usuario la circunstancia que se presenta o las razones de la mora, antes del vencimiento del término señalado y proseguir a señalar un plazo razonable en el que se resolverá o se dará la respectiva respuesta de fondo, la cual no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto por la ley.

2.1.2. Gestión Procedimental y Notificaciones de Revocatorias Directas REV

Según los datos suministrados por la Dirección General Territorial se determinó que en el año 2016, se recibieron 48 solicitudes de revocatorias directas, de las cuales 1 se encuentra en estado "En Gestión", lo que equivale a un porcentaje de 0.1% y 47 se encuentran en estado Tramitado lo que corresponde a un 99% de la totalidad de las revocatorias interpuestas.

Observación N° 2 Incumplimiento de los artículos 69 y 95¹ de la ley 1437 de 2011, de la muestra analizada 18 expedientes, en dos el acto administrativo emanado por la entidad, por medio del cual se resuelve la solicitud incoada excede el término legal, igualmente se evidenció en un expediente se excede el término de envío del aviso, como se muestra a continuación:

- El término legal de la expedición de las Resolución REV de las solicitudes incoadas bajo los siguientes radicados, 20168400239002, 20168400166872, se encuentra vencido el término legal de expedición de la misma, además de ingresarse de manera extemporánea la constancia de firmeza.
- En la resolución bajo el radicado 20168400193572, la notificación por aviso excede el término legal además que tanto en el anterior radicado como en el N° 20168400207212, el ingreso de las constancias de firmezas de ingresadas de manera extemporánea.

¹ **Artículo 95. Oportunidad.** La revocación directa de los actos administrativos podrá cumplirse aun cuando se haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, siempre que no se haya notificado auto admisorio de la demanda.
Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas por la autoridad competente dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud.

(...) Subrayado y negrilla fuera de texto.



Recomendación N° 2: Las diferentes solicitudes, revocatorias, trámites y derechos de petición deben ser resueltos en el término establecido en la ley.

2.1.3. Gestión de trámites, procedimientos y Notificaciones de Silencio Administrativo Positivo SAP

Según los datos suministrados por la Dirección General Territorial se determinó que en el año 2016, se recibieron 771 solicitudes de silencio Administrativo Positivo, de los cuales 277 se encuentran estado Gestión el cual equivale a un 35.93 % y 494 se encuentran en estado Tramitado lo que equivale a un 64.07% de la totalidad de los radicados:

Observación N° 3: Debilidad en la gestión y trámite de los SAP por parte de la DT Oriente, en el cumplimiento de términos legales de la notificación de las distintas actuaciones y decisiones adoptadas por la entidad, además del ingreso de la información a los distintos sistemas:

- En el expediente del cual hace parte el radicado 20168400157292, la resolución de archivo se expidió el 18 de agosto de 2016, a la fecha verificación en el expediente no consta certificación de notificación de la misma.
- Al verificar el expediente 20168400196482, al verificar la resolución emanada por la entidad se concluye que la misma carece de diligenciamiento de datos básicos del usuario, además que la resolución de archivo de la investigación fue expedida el día 17 de noviembre de 2016, la cual a la fecha de verificación no se ha notificado en debida forma.
- Dentro del expediente 20168400239702, se evidencia que ni el requerimiento realizado al usuario, ni la remisión de la información se encuentran digitalizados y/o cargados en el sistema, además de no existir constancia de notificación de los mismos al destinatario final.
- Hechos similares ocurren dentro del expediente 20168400016382, en el cual no existe evidencia haberse surtido el trámite de notificación de la resolución SAP, sin embargo la empresa prestadora presentó recurso de reposición a la resolución en mención. Al no contar con los soportes del proceso que se surtió de notificación no existe la certeza que el recurso presentado se encuentra en término o no para poder emitir una decisión de fondo.
- Dentro del radicado 20168400179202, el aviso de notificación fue enviado extemporáneamente, así mismo se encuentra creado el radicado de la resolución de archivo de la investigación sin que a la fecha se haya digitalizado y/o cargado el documento además que teniendo esta inconsistencia la resolución no se encuentra notificada en término y can base en el proceso.

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada con la Dirección Territorial, la cual trae a colación el Concepto 719 de 2016 de la Oficina Asesora Jurídica *"Por último se hace necesario señalar, que en el caso de esta Superintendencia y por regla general, el volumen excesivo de trámites que debe atender la Entidad y la insuficiencia de personal, debido a las restricciones de presupuesto, hacen que los recursos presentados no puedan ser, en algunas ocasiones, resueltos en oportunidad". De tal suerte que la insuficiencia de personal presentada cada fin y comienzo de anualidad, hacen que se presente represamiento el cual solo puede comenzar a ser atendido y evacuado una vez se realiza contratación..."*²

² Memorando 20178400000813 del 14/06/2017



Recomendación N° 3: Las distintas actuaciones de la entidad, por medio de la cual se tomen decisiones frente a solicitudes, trámites y derechos de petición deben ser resueltos y notificadas a los usuarios en forma como lo establece la ley y en el término establecido por la misma.

3. CUMPLIMIENTO DEL SUBPROCESO DE NOTIFICACIONES

En el desarrollo del subproceso de notificaciones, la dirección encargada verificó el cumplimiento de la Dirección Territorial Oriente en lo concerniente a términos legales en los siguientes aspectos: Generación de citación, la cual debe efectuarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la expedición del acto administrativo. Notificación del acto administrativo, tiempo transcurrido entre la fecha de expedición del acto administrativo y la fecha de notificación, en la cual se toma como fecha máxima para realizar la notificación 60 días hábiles y la utilización del formato del cuadro de control NT-F-009 V.4, publicado en SIGME

La notificación de los actos individuales tiene por función la puesta en conocimiento a sus destinatarios y por ello este requisito de publicidad es necesario para que produzca efectos jurídicos frente aquellos, sin su notificación en debida forma el acto existe pero carece de los atributos de ejecutoriedad y ejecutividad.

A continuación se relaciona el cuadro del análisis general de la Territorial Oriente:

ACTOS EXPEDIDOS	3.761	100%
CITACIONES	3.761	
DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES (5) DIAS HABILES	3.100	82.42%
CITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	25	.67%
NO APLICAN CITACIONES	636	16.91%
NOTIFICACIONES	3.393	90.22%
DENTRO DE LOS 60	3.174	93.54%
FUERA DE TERMINO	83	2.45%
EN PROCESO	136	4.01%
SIN INFORMACIÓN	368	9.78%

FUENTE: SECRETARÍA GENERAL - GESTION ADMINISTRATIVA-SUBPROCESO DE NOTIFICACIONES

Dentro del análisis efectuado por la secretaría general se realizó observaciones a nivel general direccionadas a las territoriales.

Es necesario establecer que se realizó seguimiento al subproceso de notificación y su aplicabilidad en cada uno de los trámites de la muestra auditada: PQR's, RAP, SAP, REV, REP, REQ, radicados en la territorial, lo anterior con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad establecida en la Ley 1437 de 2011, lo anterior teniendo en cuenta que son procesos conexos para el buen funcionamiento de las actividades desarrolladas en la Dirección Territorial Oriente.



Observación N° 4: Incumplimiento de los artículos 68³ y 69 de la ley 1437 de 2011.

Recomendación N° 4: Los actos administrativos deben ser notificados con forme a lo establecido en los Artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011.

3.1 INDICADOR

Se verificó en SIGME los registros y evidencias correspondientes al indicador de gestión administrativa Subproceso de notificaciones "*Tiempo de trámite de notificaciones DTOR – 2017*", del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017, a nivel nacional evidenciando:



De un total de 98 notificaciones recibidas en el trimestre se tramitaron 95 que corresponde al 96.94% de cumplimiento con un resultado Satisfactorio.

Observación 5. No fue posible acceder a las rutas registradas, para verificar las evidencias que soportan el dato del indicador. Evidencia no verificable. **LA OBSERVACIÓN SERÁ TRASLADA A LA OFICINA DE PLANEACIÓN.**

Recomendación 5. Los funcionarios responsables del administrar los drives donde reposan las evidencias de las actividades que se ejecuten, deben garantizar el acceso a los evaluadores, a fin de obtener una adecuada valoración de evidencias y no generar riesgo de evaluaciones y calificaciones erróneas.

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.

La DTOR dentro de sus eventos de participación ciudadana tiene programadas mesas de trabajo espacios y eventos de presencia institucional para posicionar la SSPD con las demás entidades o grupos de interés en eventos locales, regionales

Dentro del proceso auditor, se validaron 9 eventos de los programados en el cronograma de eventos de participación ciudadana, Todos cuentan con un expediente físico y virtual que contiene el soporte documental de la planeación ejecución y evaluación de cada evento tal como lo indica el procedimiento.

³ **ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.



Se registran 191 Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), los cuales se encuentran registrados en el aplicativo de Vocales de Control.

APLICATIVO SANCIONADOS

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

Relación a las sanciones impuestas por la Territorial:

REPORTE DETALLADO DE SANCIONES	TOTAL
MULTAS MODIFICADAS	48
SANCIONES REVOCADAS	69
RESOLUCIONES MODIFICADAS	6
RESOLUCIONES RECHAZANDO RECURSO	3
RESOLUCIONES CONFIRMADAS	80
DECRETA ARCHIVO	392
SANCIONA	254
TOTAL	804

FUENTE: APLICATIVO SANCIONADOS

REPORTE	TOTAL
RESOLUCIONES SIN FIRMEZA	21
FIRMEZAS EXTEMPORANEAS	1192
FIRMEZAS INGRESADAS	1018
RESOLUCIONES SIN NOTIFICAR	2
RESOLUCIONES ANULADAS	14
SANCIONES	804

FUENTE: APLICATIVO SANCIONADOS

Las firmezas de los actos administrativos implican en principio que la decisión se torna incuestionable en sede administrativa, lo que a su vez conlleva a su ejecutoriedad, establece la exigibilidad a favor o en contra de sus destinatarios y determina el comienzo del cómputo de la caducidad de la acción jurisdiccional para controlar su juridicidad.



Observación 5. Incumplimiento del artículo 87⁴ de la ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que se reporta 21 resoluciones sin firmeza y 1192 con firmezas extemporáneas.

Recomendación 1. Por lo anterior, se recomienda ingresar las firmezas de las resoluciones expedidas en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

2.4 GESTION CONTRACTUAL

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

La revisión contractual corresponde a la celebrada entre el 01 de enero de 2016 a 31 de marzo de 2017, en la Dirección Territorial Oriente, la revisión se realiza con base en la información suministrada por la Oficina de Contratación, se observa suscripción de 125 contratos por un valor total de \$ 1.549.285.282.00. A continuación se relaciona una base de datos discriminados de los contratos suscritos por la Dirección Territorial Oriente, durante el año 2016.

TIPO DE CONTRATO	Cantidad	Valor	Porcentaje
Arrendamiento	5	156.828.318.00	4.0%
Prestación de Servicios	5	20.810.040.00	4.0%
Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión	36	330.500.000.00	28.8%
Prestación Servicios Profesionales	77	1.032.533.334.00	61.6%
Suministro	2	8.613.590.00	1.6%
Total	125	1.549.285.282.00	100%

De una muestra total de 125 contratos se llevó a cabo un análisis documental con enfoque integral a 20 contratos, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y sustanciales en las etapas precontractuales y contractuales.

Muestra Seleccionada por Tipo de Contrato

Tipo de Contratos	Cantidad	Valor
PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	2	63863333.00
PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	9	19.028.910.00
ARRENDAMIENTO	4	8.512.000.00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3	105.226.667.00
SUMINISTRO	2	6.000.000.00
Total	20	202.630.910.00

⁴ **Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos.** Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.



ETAPA PRECONTRACTUAL

Estudios previos y anexos.

En cada uno de los contratos se evidenció y revisó la respectiva lista de chequeo AS- F-003 - versión 3,0 del 14-10-2015, en el cual se relacionan los documentos correspondientes tales como "Estudios Previos para contratar prestación de servicios profesionales de apoyo", según lo establecido en literal h) del numeral 4 artículo 3 de la Ley 1150 en concordancia con el artículo 3.4.2.5.1 del Decreto 734 de 2012, todos los contratos cuentan con estudios previos adecuados, ajustados a la necesidad de la Dirección Territorial Oriente y se encuentran enmarcados dentro del Programa General de Contratación, se evidenció la certificación por medio de la cual no se cuenta con personas naturales o jurídicas para realizar las actividades a desarrollar dando cumplimiento a la certificación del Decreto 2209 de 1998, el certificado presupuestal.

Hojas de Vida: Se efectuó revisión a la totalidad de las hojas de vida de los contratistas seleccionados, verificando la veracidad de la información contenida en las normas, revisando la correspondencia de las profesiones señaladas con los soportes de tarjeta profesional, título y acta de grado, así como los estudios complementarios con sus respectivos soportes y la experiencia profesional debidamente certificada. De esta manera se establece que la mayoría de los contratistas cuentan con el perfil profesional para el desarrollo del objeto contractual.

En los expedientes 2016840150100114E, 2016840150100115E, los cuales corresponden a los contratos de prestación de servicios N°114 y 115 de 2016 respectivamente, al realizar la verificación de las hojas de vida se evidencia como estudios realizados profesiones de Ingeniería Industrial y Trabajadora Social respectivamente, dentro de la verificación de los estudios previos y del contrato como tal se estableció como obligación en los dos contratos: N° "10. Revisar las respuestas de los derechos de petición en cuanto forma, contenido, pertinencia y su ajuste a derecho; en caso de no estar de acuerdo con la misma, se debe reportar el producto como no conforme según el procedimiento MC-P-004". Teniendo en cuenta lo anterior es necesario establecer el ordenamiento y la jurisprudencia colombiana estipula dentro del estatuto general de contratación elementos esenciales, el objeto o contenido de los contratos de prestación de servicios el cual establece lo siguiente: (...) *La jurisprudencia ha precisado así sus características:*

*"a. La prestación de servicios versa sobre una obligación de hacer para la ejecución de labores en razón de la experiencia, **capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia**, con la cual se acuerdan las respectivas labores profesionales.*

*"Artículo 13. De los contratos de prestación de servicios profesionales, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales o jurídicas o para el desarrollo directo de actividades científicas o tecnológicas. Para la celebración de los contratos de prestación de servicios, la entidad estatal podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que **esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que haya demostrado la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área de que se trate**.*

*Nótese cómo el reglamento remite a los contratos de prestación de servicios del literal d) transcrito, sin desarrollar consideraciones o precisiones adicionales sobre el objeto o función de los contratos y **sólo exige la acreditación de capacidad, idoneidad y experiencia, de***



*modo que la administración tenga certeza sobre la conveniencia de celebrar el contrato con una determinada persona.*⁵ *Subrayado fuera de texto*

Es necesario establecer tal como lo referenció la jurisprudencia colombiana en los contratos de prestación de servicios, también se deben garantizar los principios básicos de la contratación estatal; así las cosas, los contratistas deben cumplir con unos requisitos mínimos como la idoneidad y capacidad para ejercer las funciones encomendadas por la administración. De esta manera el perfil profesional de los contratista no se ajusta a las obligaciones contractuales, en la medida que los productos relacionados como evidencias de la gestión realizada, se centra en la proyección de actos administrativos, en la revisión de derechos de petición en cuento forma, contenido y pertinencia que según las características propias de la entidad, conllevan un mínimo de requisitos legales (términos legales entendidos como el tiempo que la ley otorga para responder las solicitudes, términos jurídicos, recursos legales que proceden, etc.), lo anterior necesario emitir una respuesta de fondo, eficaz y en término a los ciudadanos. Si bien dentro de la etapa precontractual se certifica la idoneidad y experiencia de la contratista para ejecutar la labor por parte de la Territorial, la misma no se encuentra acorde, como ya se manifestó previamente.

Es necesario realizar un estudio exhaustivo de los perfiles profesionales que se requieren y se contratan para desarrollar labores específicas, las cuales requieren conocimientos jurídicos.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal: El anterior requerimiento se cumplió en la totalidad de los contratos se encuentra el reporte emitido por el SIIF Nación, debidamente diligenciados

Documentos contractuales:

Los contratos seleccionados previamente cuentan con los documentos soportes para la suscripción tales como: documentos de identidad, libreta militar en los casos que aplica, tarjeta profesional en los casos que aplica, certificado de antecedentes judiciales, certificados de antecedentes disciplinarios, certificado de antecedentes disciplinarios del Consejo superior de la judicatura o copia si aplica, constancia del boletín de responsabilidad fiscal, certificado de paz y salvo en aportes parafiscales y/o pagos de seguridad social, examen médico ocupacional, formato único de hoja de vida – persona natural, registro único tributario, formato de afiliación a ARL, formato para pagos ACH, comunicación al contratista.

Etapas Contractual

Se evidenció en los expedientes físicos y virtuales los soportes que respaldan la debida ejecución tales como: contrato, certificado de registro presupuestal del SIIF Nación, garantía única aprobación, comunicación al contratista perfeccionamiento y ejecución del contrato, acta de inicio, constancia de publicación en portal único de contratación y página web.

Observación N° 8: Debilidades en el soporte de evidencias que se relacionan en los informes de actividades de los contratistas e igualmente reflejan debilidad en la supervisión al no exigir

⁵ Sentencia Consejo de Estado Consejero Ponente: Flavio Augusto Rodríguez Arce. Radicación 11001-03-06-000-2005-01693-00 (1693).



una relación y ubicación específica de los productos entregados en el desarrollo de los contratos. Como se relaciona a continuación:

- Expediente 2016840150100114E, se evidencia en los informes de actividades que el contratista relaciona algunas actividades desarrolladas sin ningún tipo de evidencias "Se realizó la actividad de acuerdo con lo contratado. Evidencia: No aplica", entre otras, anudado a lo anterior la supervisora manifiesta la verificación del cumplimiento del contrato sin encontrarse las mismas.
- Situación similar se evidencia en el Expediente 2016840150100115E, donde la contratista relaciona como desarrollo de la actividad N° 10. *Se apoyó a la dirección territorial en revisión de pqr's proyectadas, realizando observaciones para garantizar el trámite oportuno y acorde a las solicitudes. Evidencia: 20168400215262 entre otros* al realizar la correspondiente verificación de los productos se determinó que los radicados relacionados en la actividad corresponden a las pqr's radicadas por los usuarios en la entidad.
- Dentro de los expedientes 2016840150100117E, 2016840150100118E, 2016840150100119E, los contratistas no relacionan en algunos de sus informes de actividades las evidencias por medio de las cuales se puede verificar la gestión llevada a cabo, igualmente relacionan la evidencia y se encuentra dentro del expediente físico pero en el virtual no.
- Igualmente en el expediente N° 2017840150100019E, se evidencia que el contratista sólo ha presentado un informe de actividades de en lo corrido del año.

Recomendación N° 8: Fortalecer la cultura del registro de evidencias de productos certificados para pago en la ejecución de los contratos y de la función de los supervisores de tal forma que en los informes de actividades relacionen los productos realizados en el mes, y las evidencias deben ser accesibles a verificación, es necesario fortalecer las evidencias de las asistencias a las reuniones de seguimiento y mesas de trabajo programadas por la dirección.

Publicación Sistema Electrónico Contratación Pública SECOP

Dentro de la revisión efectuada y de acuerdo con la muestra seleccionada el 100% de los contratos auditados suscritos por la Dirección Territorial, fueron publicados en término.

2.5 ADMINISTRACION Y CONTROL DE RECURSOS FISICOS

Con el objeto de comprobar la identificación y existencia física de los bienes en servicio registrados para la Territorial Oriente, se adelantaron técnicas de auditoria de inspección y confirmación con el fin de realizar la verificación y validación de la razonabilidad de los saldos registrados en el "Informe de elementos controlables por área" generado por el aplicativo RFweb, frente a los elementos existentes en la sede de la territorial. Se tomó una muestra aleatoria de 23 elementos por valor de \$159.694.222,11 que equivale al 33% frente al valor del informe de elementos controlables que es de \$488.207.919.49

RELACIÓN DE INVENTARIO FISICO

	Agrupación	Placa	Nombre de la agrupación	Valor
1	12070062	16841	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN	9.912.236,78
2	12070023	14583	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN	2.315.002,00
3	12070003	11435	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN Panasonic	7.900.000,00



4	12070014	14586	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN EPSON	1.650.000,00
5	12120016	16441	EQUIPOS Y MAQUINAS PARA OFICINA	1.999.998,92
6	12120004	14603	EQUIPOS Y MAQUINAS PARA OFICINA	15.428.000,00
7	12180007	2013_2	MOBILIARIO Y ENSERES DE OFICINA	1.749.878,75
8	12180068	11248	MOBILIARIO Y ENSERES DE OFICINA	2.204.000,00
9	12180082	13881	MOBILIARIO Y ENSERES DE OFICINA	1.600.800,00
10	12240005	14151	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	1.238.875,37
11	12240005	11738	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	6.854.720,00
12	12240005	10869	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	5.425.320,00
13	12240040	15659	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	5.542.737,52
14	12240040	15658	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	5.542.737,52
15	12240044	17001	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	5.765.200,00
16	12240001	17485	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.934.939,75
17	12240001	14847	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.754.448,00
18	12240001	14949	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.754.448,00
19	12240001	17578	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.934.939,75
20	12240001	17483	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.934.939,75
21	12240001	14352	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	2.499.000,00
22	12240001	16953	EQUIPOS DE COMPUTACION, HARDWARE Y ACCESORIOS	4.002.000,00
23	12130001	15111	MAQUINARIA Y EQUIPO DE TRANSPORTE	63.750.000,00
TOTAL				159.694.222,11

Observación N° 9: Al realizar la toma física de inventarios en la Dirección Territorial se presentan inconsistencias en la identificación, registro y traslado de bienes en la Dirección territorial, evidenciándose que no se está dando cumplimiento en la totalidad de las actividades definidas en el Manual de Administración de Bienes, especialmente en las relacionadas con los mecanismos de control establecidos para la entrada y salida de bienes. (TRASLADO A NIVEL CENTRAL)

Una vez realizadas las pruebas de auditoria se encontraron las siguientes situaciones:

- En la identificación de bienes se encontraron elementos que no poseen placa o se ha realizado una de forma manual, incumpléndose lo establecido en el 5.3.1 del Manual de Administración de Bienes, en lo referente a la identificación de bienes toda vez que se encontraron los siguientes elementos sin placa: 16953 equipo de cómputo, 16841 Monitor de 55 pulgadas, 17001 scanner y 11435 planta telefónica.
- El vehículo asignado a la Dirección Territorial identificado con placa de inventario 15111 no se encontró al momento de realizar la inspección física. Tal como consta en correos electrónicos suministrados y la resolución de gastos por desplazamiento, el vehículo fue trasladado a la Dirección Territorial Norte, no se evidencian soportes del traslado o acta donde se realice la entrega formal, donde se registre el estado, kilometraje y el funcionario al que se asigna.



- Al momento de realizar el inventario físico, se evidenció que por motivo de la remodelación de la sede, se recibieron muebles y equipos como: estaciones de trabajo, sillas, UPS, tableros de energía, aire acondicionado, extractor de humedad, los cuales no cuentan con la debida identificación y no se observa un acta de recibido donde se especifique los activos recibidos, esta situación fue informada mediante correo electrónico el 13 de marzo de 2017 al nivel central por parte del encargado de almacén e inventarios en la territorial, pero a la fecha de realización del inventario 16 de mayo de 2017 no se ha cumplido con el numeral 5.3.1.1. Entrada por adquisición de bienes, del manual de administración de bienes. **LA OBSERVACIÓN SERÁ TRASLADA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.**

Recomendación N° 9: Solicitar al Grupo de almacén e inventarios del nivel central, las placas autoadhesivas con el número que le corresponden a los bienes devolutivos que no cuentan con la identificación establecida en el manual de administración de bienes.

Informar y solicitar al grupo de almacén e inventarios, el trámite a nivel interno para el traslado de bienes entre Direcciones Territoriales y dejar evidencias de acta de entrega donde se tenga constancia del estado del bien entregado y firma de quien recibe como nuevo responsable.

2.6 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

AC-DTOR-044 Acción correctiva para el subproceso de servicio al ciudadano, se definieron cuatro (4) actividades de las cuales se ha cumplido una (1) que fue realizada el 25 de abril de 2017, las otras actividades tienen fecha de finalización el 30 de noviembre de 2017, a la fecha se presenta un avance del 25%, que corresponde al cumplimiento de una de las cuatro actividades propuestas, se encuentra dentro de los términos establecidos para su cumplimiento.

AC-DTOR-045 Acción correctiva para el subproceso de participación ciudadana definida como oportunidad de mejora en el ejercicio del autocontrol, la acción tenía una fecha de inicio el 29 de marzo de 2017 y de finalización del 29 de abril de 2017, al 16 de mayo de 2017 no se han definido las actividades para esta acción correctiva y el avance es del 0%, al indagar sobre el estado de esta acción se manifiesta que esta se solicitó su anulación a la Oficina asesora de Planeación. (TRASLADO A OFICINA ASESORA DE PLANEACION)

AC-DTOR-047 Derivada de una auditoria de calidad se presenta una no conformidad que genera la acción correctiva para el subproceso de participación ciudadana, para la cual se establecieron 4 actividades de las cuales se ha dado cumplimiento a dos (2) de ellas y se encuentran documentadas en el aplicativo SIGME, una de ellas se encuentra con fecha de vencimiento el 30 de noviembre de 2017, por lo anterior la acción se encuentra en ejecución y en términos para su ejecución.

2.7 REGISTRO Y CONTROL PRESUPUESTAL.

En la vigencia 2016 la apropiación presupuestal fue de \$1.918.850.974 incluidos gastos de funcionamiento e inversión, de los cuales se presentan compromisos por valor de \$1.891.039.574 que equivale a una ejecución del 98.55%.

Al revisar el primer trimestre de la vigencia 2017 se tiene una apropiación de \$690.037.784 que



con fecha de corte marzo 31 de 2017 presenta una ejecución por compromisos de \$571.769.478 que equivale al 83% y en cuanto a pagos se presenta una ejecución de 116.101.854 que equivale al 17%.

La disminución de la apropiación en la vigencia 2017 es del 64%, al pasar de \$1.918.850.974 a \$690.037.784, los rubros que presentan mayor disminución son los siguientes:

Concepto	Apropiación 2016	Apropiación 2017	Disminución	Porcentaje
Remuneración servicios técnicos	1.457.213.334	510.400.000	946.813.334	65%
Arrendamientos bienes inmuebles	156.985.318	72.000.000	84.985.318	54%
Optimización de la atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la SSPD a nivel nacional (Inversión)	143.800.000	0	143.800.000	100%

De igual forma se tomó una muestra aleatoria de los pagos correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2017, en los que se revisaron los soportes en los expedientes del sistema de gestión documental ORFEO, los cuales cumplen con lo establecidos en los procedimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2.8 MANEJO Y CONTROL DE CAJA MENOR.

Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el día 15 de mayo de 2017, mediante la verificación y confirmación de la documentación en el sitio, según Resolución N°. 20175330001495 del 31/01/2017, el valor asignado para la Territorial oriente es de novecientos mil pesos (\$900.000).

Se realizó el arqueo de la caja menor, verificando el dinero en efectivo que se encontraba en poder del encargado. El arqueo realizado fue consignado en el formato EG-F-001 V.1, y presenta el siguiente estado:

CONCEPTO	VALOR
1. Saldo en bancos (Según SIIF)	507.213
2. Efectivo	250.700
3. Gastos según facturas y recibos provisionales	0
4. Subtotal (Efectivo + facturas y recibos provisionales)	250.700
TOTAL (1. Saldo en bancos + 4. Subtotal)	757.913

Fuente: Acta de arqueo caja menor

De acuerdo con el valor asignado de \$900.000 y los valores soportados durante el arqueo, se presenta una diferencia de \$142.087, que corresponde a un reembolso pendiente de consignar por parte del nivel central por valor de \$140.900. Al verificar los soportes de la Resolución 20178400016305 de reembolso del 9 de mayo de 2017, se observan los siguientes pagos que corresponden al mes de abril, como se relacionan a continuación:

Recibo de caja / Factura	Fecha	Valor
Factura No. 2836	04/04/2017	\$18.000
840-019-2017	25/04/2017	\$20.000



840-020-2017	26/04/2017	\$10.000
840-021-2017	27/04/2017	\$20.000
840-022-2017	28/04/2017	\$20.000
840-023-2017	28/04/2017	\$10.000

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." Subrayado fuera de texto.

Observación N° 10: Se evidencian seis (6) recibos de caja por valor de \$98.000 del mes anterior, sin que se haya realizado el reembolso respectivo, incumpléndose con el Artículo 2.8.5.14 del decreto 1068 de mayo 26 de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público,

Recomendación N°10 Realizar los reembolsos en el mes que se generan los gastos, independiente del monto que se haya utilizado, para dar cumplimiento al Decreto 1068 de 2015 y con los principios de contabilidad en especial el de causación.

2.9 DECLARACIONES TRIBUTARIAS: Se revisaron las declaraciones tributarias de la vigencia 2017, en medio físico con los respectivos soportes de pago de cada uno de los formularios en los municipios donde se adquiere la responsabilidad de declaración y pago de industria y comercio, como se muestra a continuación:

BARRANCABERMEJA: Enero y febrero: Liquidadas y pagadas, para el mes de marzo se presenta una observación.

Marzo: No. A2017004054 Declaración privada de retención y auto-retención en la fuente de impuesto de industria y comercio, se diligencio y pago el impuesto con una base de retención por servicios de \$2.640.000 con un valor pagado de \$48.000.

BUCARAMANGA: Enero, febrero y marzo: Liquidadas y pagadas.

ARAUCA: Enero, febrero y marzo: Liquidadas y pagadas.

CUCUTA: Enero – febrero y marzo – abril: Liquidadas y pagadas.

VEHICULO: Liquidado y pagado.

PREDIAL: Con el recibo No. 20170120170200000371 se realizó en pago haciendo uso del descuento de \$624.404 el 20 de enero de 2017 por valor de \$6.696.0000. Correspondiente al inmueble con numero de predial 010202670010000 donde funciona la sede de la Dirección Territorial Oriente.

Observación N° 11: En la declaración privada de retención y auto-retención en la fuente de impuesto de industria y comercio No. A2017004054 del mes de marzo del municipio de Barrancabermeja, se diligencio y pago el impuesto con una base de retención por servicios de \$2.640.000 cuando realmente la base es de \$4.800.000. **LA OBSERVACIÓN SERÁ TRASLADA**



AL SUBPROCESO DE GESTIÓN CONTABLE.

Recomendación N° 11: Realizar la consulta en cuanto al procedimiento de la corrección de la declaración, teniendo en cuenta que se corrige el la base de retención, pero no afecta el valor a pagar toda vez que este se encuentra liquidado de acuerdo a la tarifa establecida por el municipio, la corrección obedece a la inconsistencia que podría generar en el reporte de información exógena de la vigencia 2017, de las reportada por el municipio frente a la reportada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2.10 LEGALIZACION OPORTUNA DE VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE.

Una vez revisados en forma aleatoria los viáticos y gastos de viaje otorgados a empleados y contratistas, en el segundo semestre de 2016, se evidencio que en su totalidad fueron legalizados. En el primer trimestre de la vigencia 2017 se revisaron las legalizaciones de los gastos de viaje como se relaciona a continuación:

No. De Resolución	Fecha de la comisión	Fecha de legalización
20178400000015	23 y 24 de enero de 2017	27 de enero de 2017
20178400009695	29 y 30 de marzo de 2017	3 de abril de 2017
20178400012555	19 de abril de 2017	26 de abril de 2017
20178400012565	19 de abril de 2017	26 de abril de 2017

Según las resoluciones emitidas durante la vigencia 2017, se evidencia que se está dando cumplimiento al "Instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento" código GH-I-003 versión 5 en lo relación a los términos para la legalización de los gastos de viaje.

CONCLUSIONES:

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

Como resultado de la auditoria se evidenció debilidades en el control o manejo de alertas para el cumplimiento de los tiempos en los diferentes trámites que se gestionan en esta territorial.

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

Se presenta debilidades en el cumplimiento de las actividades del manual de administración de bienes, por parte del Nivel Central especialmente en la identificación, registro y traslado de bienes.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN



Se observa falta de mecanismos de validación en el diligenciamiento de los formularios de las declaraciones de industria y comercio, por parte de la Territorial y el Nivel central.

Las observaciones que son competencia del nivel central, serán trasladadas desde la oficina de Control Interno.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina de Control Interno	

Copia: Dra. – Jenny Lindo Díaz - Director General Territorial
Proyectó: Andrea Catalina Castro Torres - Miguel Ángel Moreno Porras Contratistas
Reviso y Aprobó; Myriam Herrera Duran