



MEMORANDO
20171400111443

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 10/11/2017

Página 1 de 2

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

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2017
 Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano (PS-PR-001)
 Subproceso Servicio al Ciudadano (SC-SP-001)
 Aplicativo Sancionados

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y, del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Aplicativo Sancionados, perteneciente al Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano y que actualmente es administrado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible, la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Aseo y Alcantarillado y la Dirección General Territorial.

Lo anterior además en cumplimiento de la responsabilidad: *de hacer seguimiento y evaluar integralmente la utilización de los procedimientos, el registro de las sanciones y recaudo de las mismas* en el Aplicativo Sancionados, delegada a esta Oficina a través del literal G de la resolución N° 20061300020035 del 13 de junio de 2006.

Dentro del ejercicio de auditoría y en desarrollo del procedimiento de auditorías internas (SG-P-002 V.13), se realizó el día 09 de noviembre de 2017, reunión de cierre de la auditoría, reposando en los papeles de trabajo copia del acta de la citada reunión, con las actividades y compromisos adquiridos ese día.

Resultado de dicha auditoría se generaron tres (3) observaciones, para las cuales los administradores del aplicativo o quien la Administración determine deben proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

En cumplimiento del rol de asesoría de la OCI, se emiten recomendaciones, que a diferencia de las observaciones, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, y teniendo en cuenta que con ocasión de la vigencia del Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno debe asesorar y apoyar a las dependencias y/o procesos de la Entidad, con el propósito de garantizar la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, resulta importante resaltar para su conocimiento las conclusiones del informe de auditoría:

- Del desarrollo del ejercicio auditor, se establece que, si bien el aplicativo sancionados es una herramienta de gran relevancia para el proceso de investigación adelantado por la diferentes Direcciones, no es menos cierto que el mismo presenta serias debilidades técnicas, pues al atender de manera simultánea varios usuarios este colapsa, haciéndose necesaria la recomendación de robustecer tecnológicamente la capacidad de respuesta del aplicativo.
- Es importante que desde el Direccionamiento Estratégico, se evalué la pertinencia del aplicativo sancionados en el proceso al que actualmente está vinculado, pues no evidenció la OCI relación entre la administración de un aplicativo de carácter interno y el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.
- El aplicativo se encuentra desarrollado bajo normatividad que no se encuentra vigente (Decreto 01 de 1984), para el cálculo del término de las notificaciones, razón por la cual se entiende desactualizado.
- Se considera importante definir y unificar lineamientos para el uso y alimentación del aplicativo sancionados, además que se realicen jornadas de capacitación a los administradores a fin que se cuente con un aplicativo que aporte a la misión y el objeto de la entidad.
- Es importante, que se relacione la actividad de la administración del Aplicativo Sancionados, con situaciones que pueden ser causas de la materialización de riesgos que pueden llegar a afectar el logro de los objetivos institucionales de la entidad.

Lo anterior, resulta pertinente como quiera que la auditoria interna evidenció que el Aplicativo Sancionados genera un importante valor agregado para el eficiente desarrollo de la misión institucional

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

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

C.C.:

Dr. Juan Camilo Martínez Turmequé - Director de Investigaciones Delegada Energía y Gas Combustible (E)
Dr. Carlos Andres Bernal - Director de Investigaciones Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Dra. Jenny Elizabeth Lindo – Directora General Territorial
Ing. José Alfredo Ruiz Peralta - Jefe Oficina de informática
Dra. Marina Montes- Secretaria General

Proyectó: Andrea Sierra Ochoa - Andrea Castro Torres- contratistas OCI



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 18	Mes: 10	Año: 2017
------------------------------	---------	---------	-----------

Proceso:	PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO (PS-PR-001)
Subproceso:	SERVICIO AL CIUDADANO (SC-SP-001) APLICATIVO SANCIONADOS
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	JENNY ELIZABETH LINDO Directora General Territorial
Objetivo de la Auditoría:	<p>General Evaluar el estado del aplicativo SANCIONADOS, su eficacia y eficiencia así como su adecuada articulación entre las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>Específicos 1-Evaluar la gestión del conocimiento al interior de la entidad respecto de la implementación, funcionamiento y los beneficios del aplicativo sancionados. 2- validar la consistencia de información relacionada con los actos administrativos que deciden sanción (multas, amonestación), incluidos en el aplicativo versus la información que maneja ORFEO y bases de datos que manejan las dependencias. 3- Verificar a partir de pruebas de auditoria realizadas a muestras seleccionadas, el estado de los procesos incluidos en el aplicativo sancionados. 4. Identificar la posible materialización de riesgos inherentes al desarrollo del aplicativo sancionados. 5- Generar una ilustración del funcionamiento en general del aplicativo sancionados en conexidad con los demás aplicativos de la entidad.</p>
Alcance de la auditoria:	Verificación de la gestión adelantada por parte de las direcciones encargadas de la administración del aplicativo sancionados, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio de 2016 al 30 de Septiembre de 2017.
Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	ANDREA CATALINA CASTRO TORRES

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre			
Día	18	Mes	10	Año	2017	Desde	18/10/2017	Hasta	31/10/2017	Día	Mes	Año
							D / M / A		D / M / A			

1. METODOLOGIA

- ❖ En cumplimiento con lo previsto en el Programa Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno, se generó el plan de auditoría para el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano estableciendo entre otros aspectos los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, dicho plan fue registrado en el aplicativo



SIGME-Módulo de auditorías y anunciado a los administradores del aplicativo sancionados a través del memorando N° 20171400096603 del 13 de octubre de 2017.

- ❖ A través del aplicativo Hangouts, se celebró la reunión de apertura de la auditoría a desarrollar informando a los administradores del aplicativo sancionados los objetivos y el alcance de la misma.
- ❖ A fin de contar con el conocimiento necesario para adelantar el procedimiento de auditoría interna, se desarrollaron una serie de reuniones con los administradores del aplicativo los días 11, 12, 24 y 31 de octubre de 2017.
- ❖ De igual manera se contó con la información remitida vía correo electrónico por parte de la Dirección General territorial, Dirección de Investigaciones de la Delegada de Energía y Gas Combustible y de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Acueducto, Aseo y Alcantarillado, relacionada con los actos administrativos sancionatorios expendidos por estas áreas en desarrollo de su función misional.
- ❖ Contando a manera de insumo con la información remitida por la Dirección de Investigaciones, se realizó verificación de la misma versus las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad como el sistema de Gestión documental ORFEO, SISGESTION y el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME.

2. DESARROLLO DEL INFORME

Como producto del ejercicio de auditoría de gestión, realizado al Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Subproceso de Servicio al Ciudadano - Aplicativo Sancionados, a continuación se presentan los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado.

2.1 Se precisa el origen normativo del aplicativo sancionados al interior de la Superservicios:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Oficina de Informática diseño y puso en producción el Aplicativo Sancionados, con el objeto de contar con una base de datos en la que se registre información de las sanciones impuestas a los prestadores de servicios públicos.

En el mismo sentido y a fin de fijar las pertinentes responsabilidades en materia de registro, administración y control del citado aplicativo, se expidió la resolución N° 20061300020035 del 13 de junio de 2006, (deroga la resolución N° 20051300013615 de 2005), y de la cual se extracta el artículo primero:

(...)

ARTÍCULO PRIMERO: *Fijar las siguientes responsabilidades en materia de registro, administración y control del Aplicativo de Sancionados:*

- a. *Corresponde a los Directores de Investigación y a los Directores Territoriales, a través de los funcionarios que para el efecto designen, registrar en el Aplicativo de Sancionados la información sobre sanciones impuesta a los prestadores de servicios públicos, los recursos interpuestos y los actos administrativos mediante los cuales fueron resueltos, así como las fechas de firmeza de los mismos para lo cual se debe dar estricto cumplimiento a los procedimientos administrativos establecidos en la Entidad. Cada uno de los campos del Aplicativo de Sancionados debe ser diligenciado bajo los criterios de veracidad oportunidad e integridad.*



- b. *Corresponde al Coordinador del Grupo Contribuciones y Cuentas por Cobrar de la Dirección Financiera realizar análisis cualitativos y cuantitativos de la información registrada en el Aplicativo Sancionados con el fin de incorporarla en el Aplicativo de Cuentas por Cobrar, para que con base en esta información y en los reportes de cobro producidos por la oficina Asesora Jurídica, se actualicen los Estados financieros de la Entidad.*
- c. *Corresponde al Subcomité de Control Interno de la Dirección Financiera, emitir y divulgar las instrucciones necesarias para la óptima operación del Aplicativo sancionados.*
- d. *Corresponde al Director Financiero autorizar la modificación o eliminación de registros del Aplicativo de Sancionados, previa solicitud del Jefe de la dependencia interesada en efectuar los ajustes.*
- e. *Corresponde a la Oficina Asesora Jurídica adelantar las labores de cobro persuasivo y de cobro ejecutivo por jurisdicción coactiva, con base en la información contenida en el Aplicativo de sancionados y en el Aplicativo de Cuentas por Cobrar, respecto a valores y fechas de firmeza de los actos administrativos mediante los cuales se imponen las sanciones a los prestadores.*
- f. *Corresponde a la Oficina de Informática velar por la seguridad, soporte técnico, mantenimiento de las funcionalidades y disponibilidad del Aplicativo sancionados.*
- g. *Corresponde a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento y evaluar integralmente la utilización de los procedimientos, el registro de las sanciones y recaudo de las mismas.*
(...)

De igual manera, a través de la circular interna N° 20135000000374 de fecha 02 de octubre de 2013, la Secretaría General, indico que los Directores de Investigaciones y Directores Territoriales deben asegurar la capacitación del Aplicativo Sancionados a las personas que desarrollen funciones que tiene que ver con el manejo de esa base.

Finalmente, a través del memorando N° 20165340009053 del 02 de febrero de 2016, la Directora Financiera entregó la administración del aplicativo sancionados a la Directora General Territorial, aduciendo cambios organizacionales acordados entre las distintas áreas, aunado a las modificaciones efectuadas al procedimiento de investigación Ley 1437 de 2011.

2.1.2 Observación N° 1

No se aprecia que la delegación de la administración del Aplicativo Sancionados, se realice con ocasión de la vigencia de una resolución que para el particular disponga del cambio de la administración del aplicativo de la Dirección Financiera a la Directora General Territorial y en consecuencia se derogue el literal D de la resolución N° 20061300020035.

2.1.3 Recomendación N° 1

A fin de que la administración de los aplicativos sancionados se encuentre normalizada, se sugiere proyectar el acto administrativo que disponga que la administración del aplicativo para efectos de la modificación o eliminación de registros y demás, corresponde a la Dirección General Territorial.

2.2. Adecuación o pertinencia del aplicativo sancionados en el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Subproceso de Servicio al Ciudadano

El Subproceso de Servicio al Ciudadano, se vislumbra para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde la perspectiva Constitucional, que dispone que dentro de los fines esenciales del Estado



está el servicio a la comunidad y por tal razón la Carta le impone como obligación el aseguramiento del cumplimiento de sus deberes sociales.

Ahora, analizada la adecuación del Aplicativo de Sancionados en el Subproceso de Servicio al ciudadano, no se atiende congruente, como quiera que las actividades desplegadas en desarrollo del aplicativo no guardan relación con la política de servicio al ciudadano (Decreto 2623 de 2009), por el contrario se evidencia como un aplicativo de uso interno para varias dependencias de la Entidad.

2.2.1 Recomendación N° 2

Atendiendo lo previamente indicado, se recomienda solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación a fin de adecuar la actividad relacionada con el desarrollo y uso del Aplicativo Sancionados en el proceso correspondiente.

2.3. Evaluar la gestión del conocimiento al interior de la entidad respecto de la implementación, funcionamiento y los beneficios del aplicativo sancionados.

2.3.1. Con el fin de evaluar la gestión del conocimiento al interior de las áreas administradoras del aplicativo sancionados, los días 11 y 24 de octubre de 2017 se realizaron sendas reuniones con representantes de la Dirección General Territorial, la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y la Oficina de Informática.

2.3.2 Observación N° 2

Como resultado de estas reuniones se estableció, que las funcionarias encargadas al interior de cada Dirección de la administración del Aplicativo Sancionados, no recibieron una capacitación idónea respecto del manejo del aplicativo, pues esta actividad se venía desarrollando de manera empírica, evidenciándose en consecuencia que no existe unificación de lineamientos de la manera como se opera el aplicativo.

2.3.3 Recomendación N° 3

Por lo indicado, se recomienda a las Direcciones con la responsabilidad del manejo del aplicativo sancionados dar cumplimiento a lo dispuesto en la circular interna N° 20135000000374 de fecha 02 de octubre de 2013 y de esta manera garantizar la capacitación de los administradores del aplicativo.

2.3.4 Analizada una muestra de las resoluciones de sanción expedidas por las Direcciones encargadas de la administración del aplicativo, se encontró la siguiente situación:

EXPEDIENTE	RESOLUCION SANCION	FECHA	RESOLUCION RESUELVE RECURSO	FECHA	DECISIÓN	RESOLUCION CONSTANCIA DE FIRMEZA (resolución sanción)	FECHA
2015440350600004E	20154400029945	02/09/2015	20164400065035	07/12/2016	REVOCA	20154400029945	27/12/2016
2014440350600044E	20154400050115	05/11/2015	20174400000185	11/01/2017	REVOCA	20154400050115	31/01/2017
2013440350600031E	20154400030375	04/09/2015	20164400021275	27/07/2016	REVOCA	20154400030375	09/08/2016
2014240350600193E	20172400002165	10/02/2017	20172400085335	30/05/2017	REVOCA	20172400002165	07/06/2017



2.3.5.1 Observación N° 3

Como se observa, el análisis de auditoría evidenció que, aunque las resoluciones de sanción fueron revocadas por la misma entidad, días después estos actos administrativos revocados cobraron firmeza, esta situación denota debilidad en la verificación de la información para la expedición del documento de constancia de firmeza. Esta situación fue detectada en las Direcciones de Investigaciones de las dos Delegadas.

Lo anterior teniendo en cuenta que el aplicativo sancionados genera automáticamente la fecha de firmeza del acto administrativo, siendo labor del administrador generar el documento de constancia de firmeza atendiendo esa fecha, e incluirlo como documento anexo en el aplicativo ORFEO para su vinculación con sancionados y posterior traslado a cuentas por cobrar.

2.3.5.2. Recomendación N° 4

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

2.4. Validar la consistencia de información relacionada con los actos administrativos que deciden sanción (multas, amonestación y decreto de archivo), incluidos en el aplicativo versus la información que maneja ORFEO y bases de datos que manejan las dependencias.

2.4.1 Descripción de la información revisada:

2.4.1.1 Ejercicio de simulación: analizado la operatividad del aplicativo Sancionados, a través de pruebas de cumplimiento aplicadas, en la simulación del ingreso de una resolución de sanción en el aplicativo, se encontraron las siguientes situaciones:

- El aplicativo, todavía está configurado con los procedimientos administrativos sancionatorios previstos por el Decreto 01 de 1984 y la Ley 1437 de 2011.
- Los términos para la notificación de los actos administrativos no se encuentran afines con lo dispuesto por la norma, pues se identificó que el sistema toma fecha de la notificación por aviso el día de la entrega del documento en el domicilio del notificado, sin embargo el artículo 69 del CPACA, prevé que esta notificación: *"se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino."*
- Las plantillas de Resoluciones a ingresar en el aplicativo, no se encuentran unificadas pues cada Dirección administradora del aplicativo cuenta con plantillas de resoluciones con código y estructura distintas para el mismo procedimiento.
- El sistema no identifica ni cuenta con un término para las resoluciones incluidas en estado de pre-firmeza, sin perjuicio de la etapa procesal adelantada.

2.4.1.2 Confrontación de información: Una vez recibida la información remitida para el desarrollo del presente ejercicio auditor por parte de la Dirección General Territorial, la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, esta se



confrontó versus la información ingresada en el aplicativo sancionados por las mismas direcciones, obteniendo los siguientes resultados:

Análisis de las Resoluciones Sanción expedidas por la Dirección General Territorial

Por medio de la Resolución N° SSPD – 201610000651 del 09 de Diciembre de 2016, la entidad resolvió adicionar un artículo a la Resolución N° 021 de 2005, delegando en la Dirección General Territorial las funciones de investigar y sancionar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que no respondan a los usuarios en forma oportuna y adecuada, según la naturaleza y gravedad de la falta con sanciones como Amonestación y Multas.

Conforme a la anterior disposición y en el ejercicio de las funciones delegadas la DGT según reporte generado por el aplicativo Sancionados, se evidencio la radicación de 5.925 Resoluciones Sanción, discriminadas así:

TIPO DE SANCIÓN	N° DE RESOLUCIONES	PORCENTAJE
Multa	5.035	85%
Amonestación	821	13.84%
Decreta Archivo	69	1.16%
Total	5.925	100%

- Análisis de las 5.035 **MULTAS** reportadas por el aplicativo:

Según el reporte generado en el aplicativo se impusieron 5.035 multas por un valor inicial de \$ **72.714.558.497.00** (Setenta y dos setecientos catorce millones quinientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos noventa y siete pesos), sin embargo al surtirse las diferentes etapas procesales, se identificó modificación al valor inicial quedando como valor final la suma de \$ **71.524.877.952.00** (Setenta y un mil quinientos veinticuatro millones ochocientos setenta y siete mil novecientos cincuenta y dos pesos) así las cosas se determina una diferencia de \$ **1.189.680.545.00**. (Mil ciento ochenta y nueve millones seiscientos ochenta mil quinientos cuarenta y cinco pesos), esta diferencia obedece principalmente a:

- La revocatoria de la sanción, tras la atención de los recursos pertinentes y el análisis de los argumentos y las pruebas aportadas por los recurrentes, decretando que les asistía la razón por cuanto se resolvió revocar en su integridad la resolución de sanción.
- La modificación de la resolución de Sanción que dispone disminuir o aumentar el valor de la multa impuesta.

Igualmente del reporte generado se extrajo la siguiente información:

En cuanto a la inclusión de las fechas de notificación:

Con o Sin Inclusión de fecha de Notificación	N° de Resoluciones	Porcentaje
Sin Fecha de Notificación	1.804	35.82%
Con Fecha de Notificación	3.231	64.17%
Total	5.035	100%



En cuanto a los tipos de Decisión:

Decisión	N° de Decisiones	Porcentaje
Confirmar	1.125	22.34
Decretar Archivo	3	0.05
Modifica	36	0.71
Rechaza	279	5.54
Rechaza por Extemporáneo	483	9.59
Revoca	18	0.35
Sanciona	3.091	61.39
Total	5.035	100%

En lo concerniente al ingreso de las firmezas:

Con y/o Sin Firmeza	N° de Resoluciones	Porcentaje
Con Firmeza	2.776	55.13%
Sin Firmeza	2.259	44.86%
Total	5.035	100%

- Análisis de las decisiones de **DECRETO DE ARCHIVO** de la investigación:

Según el reporte generado dentro de las 69 investigaciones adelantadas por la DGT que terminaron en ARCHIVO, inicialmente y en sumatoria se multó a distintas empresas por un valor de \$ **849.083.781.00**, (Ochocientos cuarenta y nueve millones ochenta y tres mil setecientos ochenta y un pesos), identificándose que con ocasión de la decisión de archivo, el valor final queda reducido a \$0.

En cuanto a la inclusión de las fechas de notificación:

Con o Sin Inclusión de fecha de Notificación	N° de Resoluciones	Porcentaje
Sin Fecha de Notificación	45	65.21%
Con Fecha de Notificación	24	34.78%
Total	69	100%

En lo concerniente al ingreso de las firmezas:

Con y/o Sin Firmeza	N° de Resoluciones	Porcentaje
Con Firmeza	46	66.66%
Sin Firmeza	23	33.33%
Total	69	100%

2.4.2.2 Análisis de las resoluciones sanción emanadas por la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible: en el ejercicio de las funciones esta Dirección expidió durante el periodo objeto de auditoria 64 resoluciones sanción, las cuales se discriminan a continuación teniendo en cuenta su etapa procesal:

Tipo de Sanción	N° de Resoluciones	Porcentaje
Multa	45	70.31%
Amonestación	7	10.93%
Decreta Archivo	12	18.75%



Total	64	100%
-------	----	------

- Análisis de las 45 **MULTAS** reportadas por el aplicativo:

Según el reporte generado se impusieron 45 multas por un valor inicial de \$ **83.814.590.732** (Ochenta y Tres Mil ochocientos Catorce Millones Quinientos Noventa Mil Setecientos Treinta y Dos pesos), sin embargo al surtirse las diferentes etapas procesales se identificó modificación al valor inicial, quedando como valor final \$ **79.685.358.296**, (setenta y nueve mil seiscientos ochenta y cinco millones trescientos cincuenta y ocho mil doscientos noventa y seis pesos), así las cosas se identifica una diferencia de \$ **4.129.232.436**. (Cuatro mil ciento veintinueve millones doscientos treinta y dos mil cuatrocientos treinta y seis pesos). Esta diferencia obedece principalmente a:

- La revocatoria de la sanción, tras la atención de los recursos pertinentes y el análisis de los argumentos y las pruebas aportadas por los recurrentes, decretando que les asistía la razón por cuanto se resolvió revocar en su integridad la resolución de sanción.
- La modificación de la resolución de Sanción que dispone disminuir o aumentar el valor de la multa impuesta.

En cuanto a la inclusión de las fechas de notificación:

Con o Sin Inclusión de fecha de Notificación	Nº de Resoluciones	Porcentaje
Sin Fecha de Notificación	8	17.77%
Con Fecha de Notificación	37	82.22%
Total	45	100%

En lo concerniente al ingreso de las firmas:

Con y/o Sin Firmeza	Nº de Resoluciones	Porcentaje
Con Firmeza	22	48.88%
Sin Firmeza	23	51.11%
Total	45	100%

2.4.2.3. Análisis de las resoluciones sanción expedidas por la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: en el ejercicio de las funciones esta Dirección expidió durante el periodo objeto de auditoria 106 resoluciones sanción, las cuales se discriminan a continuación teniendo en cuenta su etapa procesal:

Tipo de Sanción	Nº de Resoluciones	Porcentaje
Multa	93	87.73%
Amonestación	2	1.88%
Decreto Archivo	2	1.88%
Sin Tipificación	9	8.49%
Total	106	100%

- Análisis de las 93 **MULTAS** reportadas por el aplicativo:

Según el reporte generado se impusieron 93 multas por un valor inicial de \$ **15.946.237.598**, sin embargo al surtirse las diferentes etapas procesales se efectuó modificación al valor impuesto quedando como valor final



de \$ 10.636.205.598, así las cosas se determina una diferencia de \$ 5.310.032.000. Esta diferencia obedece principalmente a:

- La revocatoria de la sanción, tras la atención de los recursos pertinentes y el análisis de los argumentos y las pruebas aportadas por los recurrentes, decretando que les asistía la razón por cuanto se resolvió revocar en su integridad la resolución de sanción.
- La modificación de la resolución de Sanción que dispone disminuir o aumentar el valor de la multa impuesta.

En cuanto a la inclusión de las fechas de notificación:

Con o Sin Inclusión de fecha de Notificación	Nº de Resoluciones	Porcentaje
Sin Fecha de Notificación	28	30.10%
Con Fecha de Notificación	64	68.81%
Total	93	100%

En lo concerniente al ingreso de las firmas:

Con y/o Sin Firma	Nº de Resoluciones	Porcentaje
Con Firma	67	72.04%
Sin Firma	26	27.95%
Total	93	100%

2.4.3 De la descripción de los reportes generados y la información analizada, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- No se cuenta con la totalidad de la información en los diferentes campos predeterminados en el aplicativo, como se evidencia en el análisis anteriormente expuesto existen campos de gran relevancia como la fecha de notificación del acto administrativo sin ser diligenciado.
- Inconsistencia en los reportes generados por el aplicativo sancionados: Teniendo en cuenta que la Dirección General Territorial en la base de datos interna que maneja la dependencia reporta 8.041 multas impuestas, y al efectuar el respectivo reporte en el aplicativo exporta 5.035 multas dentro del mismo periodo registrado, generando la debilidad en la confiabilidad de la información.
- Falencias continuas del aplicativo: No es posible generar consultas mayores a tres meses cuando la dependencia registró gran número de resoluciones, al realizar consultas continuas o ingreso de información el aplicativo genera error.
- El aplicativo no permite conocer el reporte de las resoluciones que se encuentran en estado de pre-firma

2.5. Identificar la posible materialización de riesgos inherentes al uso de la registrada en el aplicativo sancionados

2.5.1. Descripción de la información revisada: De conformidad con el análisis efectuado a la información registrada en el aplicativo sancionados, se puede materializar el riesgo de Caducidad de la Facultad Sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en consonancia con lo previsto por el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 y el riesgo de pérdida de información. Motivado por las siguientes causas:



- El no acceso al aplicativo Sancionados, afecta la disponibilidad de la información del proceso
- Modificación deliberada de la información al contar con más de un usuario que tenga esa facultad.
- Inexactitud en la Información reportada por las áreas y que es utilizada por Cuentas por Cobrar para empezar el proceso de Cobro.
- Manejo inadecuado por parte de los usuarios del aplicativo.

3. Conclusiones:

- Del desarrollo del ejercicio auditor, se establece que, si bien el aplicativo sancionados es una herramienta de gran relevancia para el proceso de investigación adelantado por la diferentes Direcciones, no es menos cierto que el mismo presenta serias debilidades técnicas, pues al atender de manera simultánea varios usuarios este colapsa, haciéndose necesaria la recomendación de robustecer tecnológicamente la capacidad de respuesta del aplicativo.
- Es importante que desde el Direccionamiento Estratégico, se evalué la pertinencia del aplicativo sancionados en el proceso al que actualmente está vinculado, pues no evidenció la OCI relación entre la administración de un aplicativo de carácter interno y el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.
- El aplicativo se encuentra desarrollado bajo normatividad que no se encuentra vigente (Decreto 01 de 1984), para el cálculo del término de las notificaciones, razón por la cual se entiende desactualizado.
- Se considera importante definir y unificar lineamientos para el uso y alimentación del aplicativo sancionados, además que se realicen jornadas de capacitación a los administradores a fin que se cuente con un aplicativo que aporte a la misión y el objeto de la entidad.
- Es importante, que se relacione la actividad de la administración del Aplicativo Sancionados, con situaciones que pueden ser causas de la materialización de riesgos que pueden llegar a afectar el logro de los objetivos institucionales de la entidad.

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