

MEMORANDO
20181400118083

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 31/10/2018

Página 1 de 1

PARA **Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA**
 Superintendente

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso de Inspección y Vigilancia –
 Grupo Pequeños Prestadores.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 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 Proceso Inspección y Vigilancia – Grupo Pequeños Prestadores, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron cinco (5) observaciones, de las cuales dos (2) son trasladadas a la Oficina de Informática. Por tal motivo los líderes del proceso deberán contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Lilibian García – Delegada AAA

Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Miguel Ángel Moreno Porras - Oficina de Control Interno

Luis Ernesto Vargas Ayala - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 31	Mes: 10	Año: 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Subproceso:	Inspección y Vigilancia – Grupo Pequeños Prestadores.
Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):	Liliana García Velásquez – Delegada de acueducto, alcantarillado y aseo. Dirceu Enrique Vargas Pedroza – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores.
Objetivo de la auditoria	<p>OBJETIVO GENERAL: Realizar la evaluación integral y transversal al Grupo de Pequeños Prestadores, relacionada con la eficacia y desempeño de los procesos misionales de inspección y vigilancia, en cumplimiento de las funciones señaladas en el Decreto 990 de 2002, con enfoque en riesgos y controles.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO: Verificar el cumplimiento de los Procesos de Inspección y Vigilancia con sus documentos asociados:</p> <p>Gestión de reversiones. Procedimiento de alertas ciudadanas. Instructivo de calidad de información SUI Registro único de prestadores de servicios públicos – RUPS. Verificación aplicación régimen tarifario. Procedimiento evaluación integral de prestadores</p>
Alcance de la Auditoría:	La auditoría incluye las actividades definidas en los procesos de Inspección y Vigilancia que están relacionadas con el Grupo de Pequeños Prestadores, de la vigencia 2017 y del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio de 2018.

Jefe oficina de Control Interno						Audidores									
Myriam Herrera Duran						Miguel Ángel Moreno Porras – Luis Ernesto Vargas Ayala									
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	18	Mes	09	Año	2018	Desde	18/09/2018	Hasta	31/10/2018	Día	31	Mes	10	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

1. METODOLOGIA.

La Oficina de control Interno para la ejecución de la auditoria a los procesos de inspección y vigilancia al Grupo de Pequeños Prestadores, se basó en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 13.

Se generó el plan de auditoria, el cual está documentado en aplicativo SIGME y se comunicó al líder del proceso mediante memorando 20181400101763 del 14/09/2018

Durante el desarrollo del trabajo de auditoria se realizaron requerimientos de información, que forman parte de las evidencias del trabajo realizado mediante el análisis y verificación de los insumos aportados. Adicional a lo anterior se verificó y reviso a través de los aplicativos de Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, Sistema Único de Información – SUI y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por el proceso en el periodo evaluado.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1. GESTION DE REVERSIONES

El Grupo de pequeños prestadores suministró la relación de trámites relacionados con reversiones de la información reportada al Sistema Único de información SUI de la vigencia 2017, de acuerdo con la solicitud realizada durante la ejecución de la auditoria. Esta contiene 141 trámites gestionados, de los cuales se evidenció que 79 fueron aprobados que equivalen al 56% y 62 que corresponden al 44% se encuentran en estado rechazado al no cumplir con los requisitos exigidos para su trámite. En cuanto a la gestión se evidencia que se dio respuesta a los prestadores, cumpliendo los términos al 17% y por fuera de términos al 83%, como se muestra en la siguiente tabla.

Resultado Vigencia 2017.	Número de solicitudes	Respuesta en términos	Porcentaje de respuesta en términos	Respuesta fuera de términos	Porcentaje de respuesta fuera de términos
Aprobadas	79	8	10%	71	90%
Rechazadas	62	16	62%	46	74%
Total	141	24	17%	117	83%

La gestión de reversiones con fecha de corte 31 de julio de 2018 presenta el siguiente estado: 111 trámites gestionados, de los cuales se evidenciaron que 68 fueron aprobados los cuales equivalen al 61% y 43 fueron rechazado, estos corresponden al 39%. Así mismo se evidencia que al 15% de requerimientos se les dio respuesta en términos y el 85% fuera de términos. Como se muestra a continuación:

Resultado de enero a julio 2018	Número de solicitudes	Respuesta en términos	Porcentaje de respuesta en términos	Respuesta fuera de términos	Porcentaje de respuesta fuera términos
Aprobadas	68	12	18%	56	82%
Rechazadas	43	5	12%	38	88%
Total	111	17	15%	94	85%

RELACIÓN DE REVERSIONES: Revisadas las bases de datos suministrada por el grupo de pequeños prestadores los trámites de 2017 y 2018, que presentan mayor número de días en dar respuesta a requerimientos de reversiones fueron:



ITEM	RADICADO DE ENTRADA	ESTADO	FECHA DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA	DIAS
1	20175290298712	APROBADO	27/04/2017	20174601646821	17/11/2017	147
2	20175290302442	APROBADO	28/04/2017	20174601646811	17/11/2017	146
3	20175290312102	APROBADO	03/05/2017	20174601646761	17/11/2017	143
4	20185290170092	APROBADO	27/02/2018	20184601131341	06/08/2018	115
5	20185290324872	APROBADO	13/04/2018	20184601196841	25/08/2018	96
6	20175290313682	RECHAZADO	03/05/2017	20174601646721	17/11/2017	143
7	20175290326712	RECHAZADO	08/05/2017	20174601646701	17/11/2017	140
8	20175290349692	RECHAZADO	15/05/2017	20174601646941	17/11/2017	135
9	20185290452132	RECHAZADO	15/05/2018	20184601202791	27/08/2018	75
10	20185290497452	RECHAZADO	23/05/2018	20184601192361	23/08/2018	67

FUENTE: Grupo Pequeños Prestadores – Orfeo

2.1.1 CREACIÓN DEL CASO A OFICINA DE INFORMATICA:

En una selección aleatoria de diez (10) solicitudes de reversiones aprobadas se encontró que (3) de ellas, que equivalen al 30%, la creación del caso parte del Grupo de pequeños prestadores a la Oficina de Informática, se realiza con fecha posterior a la generación del radicado de respuesta en ORFEO, cómo se relaciona a continuación

Radicado de salida	Fecha de respuesta	No. de Solicitud	Fecha de creación del caso	Días hábiles
20174601692451	23/11/2017	23185	23/12/2017	22
20184600303331	07/03/2018	24568	09/06/2018	68
20174601691811	23/11/2017	23796	10/03/2018	77

En el "Procedimiento gestión de tramites de reversiones de información SUI" código VG-P-013 en las versiones 1 y 2, en el inciso cuarto del literal a. se establece el plazo para la ejecución del cambio de estado por parte de la Oficina de Informática es de tres (3) días hábiles, pero no se tiene establecido el término para crear el caso por parte del usuario "Administrador de reversiones" del Grupo de pequeños prestadores. La situación evidenciada anteriormente contribuye a que no se logre el cumplimiento de los términos establecidos, para gestionar los trámites de reversiones (15) días hábiles.

La Delegada de acueducto, alcantarillado y aseo hace énfasis, en que la principal causa de las debilidades presentadas en la gestión de reversiones se debe a que este proceso no esta automatizado y se solicitó un desarrollo tecnológico a la Oficina de Informática, con el compromiso escrito por el Jefe de la Oficina de Informática para iniciar pruebas el 2 de octubre de 2018, el cual a la fecha de cierre de esta auditoria no se cumplió con esta entrega. Con riesgo de pérdida de confiabilidad de la información de los prestadores

Observación No. 1 Revisados los tiempos de respuesta a las solicitudes de reversiones de información reportada en SUI, se evidencia que en la vigencia 2017 (83%) y 2018 (85%) se emitió respuestas por fuera de términos, según lo establecido en el "Procedimiento gestión de tramites de reversiones de información SUI" con código VG-P-013 en su versiones 1 y 2 en los literales a. "Documentación completa: el analista tendrá doce (12) días hábiles para resolver la reversión..." y b. "Documentación incompleta: el analista tendrá diez (10) días hábiles para informar al prestador

sobre la información faltante...”, incurriéndose en riesgos de daño antijurídico para la entidad y/o procesos disciplinarios para los funcionarios.

2.2. ALERTAS CIUDADANAS

En la relación de 35 alertas ciudadanas suministrada por el Grupo de Pequeños Prestadores del periodo comprendido entre enero y julio de 2018, se evidencian tiempos de respuesta que superan los términos establecidos (15 días hábiles), se encontró que 12 de ellas tuvieron respuesta extemporánea (entre 16 y 33 días hábiles), como se muestra a continuación:

RADICADO DE ENTRADA	CONCEPTO	FECHA DE ENTRADA	RESPUESTA DE FONDO	FECHA PRONUNCIAMIENTO	DIAS
20185290192182	Incumplimiento por recolección /Aseo)	05/03/2018	20184600529831	18/04/2018	33
20185290017912	Instalación de contadores, si una adecuada prestación de servicio de acueducto.	10/01/2018	20184600097911	07/02/2018	21
20188300002442	Calidad de agua y falta de atención al público por parte del prestador.	10/01/2018	20184600096121	07/02/2018	21
20185290756852	Problemas con el suministro de agua.	18/07/2018	20184601172651	15/08/2018	21
20185290302892	Emergencia sanitaria por problemas de alcantarillado.	06/04/2018	20184600597251 20184600598301	02/05/2018	19
20185290237462	Queja por mala prestación del servicio de acueducto, que afecta a 700 usuarios.	18/03/2018	20184600442181	11/04/2018	18

Observación No. 2 Una vez revisados los tiempos desde la radicación de las solicitudes tipificadas como “Alertas ciudadanas” hasta su respuesta de fondo, se evidenció que el 34%(12/35) superan los términos establecidos en los artículos 13, 14 y de la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, incurriéndose en posibles riesgos de daños antijurídicos para la entidad y/o procesos disciplinarios para los funcionarios.

2.3. ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL RUPS (REGISTRO UNICO DE PRESTADORES).

De la población objeto de Inspección y vigilancia (2299 pequeños prestadores) Al Revisar la “Fecha última actualización RUPS” en los reportes de SUI, se presenta que el 28% de los prestadores clasificados con menos de 2500 suscriptores y en estado “Operativa”, han realizado la actualización de la información establecida en la Resolución 201810000120515 del 25/09/2018 que derogó la Resolución 20151300047005 del 07 de octubre de 2015. El cumplimiento de la actividad de actualización por parte de los prestadores se consultó en el link:

http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=mul_adm_061

Según el reporte del aplicativo SUI, se observó que el 72% de los prestadores clasificados como pequeños prestadores, no han realizado la actualización del Registro Único de Prestadores RUPS, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No SSPD 201513000470005 del 07/10/2015 Artículo sexto Numeral 2 y la que 20181000120515 del 25/09/2018 en el Artículo cuarto –

"ACTUALIZACIÓN: "Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos deberán actualizar anualmente la información general de RUPS".

La principal causa del bajo porcentaje de actualización de RUPS se debe a la cantidad de pequeños prestadores del área rural que en promedio asciende a 1.300, para lo cual se han realizado comunicaciones masivas recordando esta obligación por parte del prestador, pero en el área rural se presentan limitaciones de acceso a medios de comunicación (Internet), para realizar este proceso.

2.4. CARGUE DE INFORMACIÓN SUI

En la información de porcentaje de cargue de información SUI por parte de Pequeños Prestadores, correspondientes a la vigencia 2017 y al período comprendido entre enero y julio de 2018. se evidencio el siguiente resultado:

VIGENCIAS	2017		2018 (Enero-julio)	
	URBANO	RURAL	URBANO	RURAL
Numero Prestadores	1.002	1.312	1.018	1.324
% cargue al SUI	47%	16%	51%	16%

Se evidencia que en las dos vigencias el promedio de cargue de información por parte de los prestadores del área urbana es del 49% y del área rural es del 16%. No obstante, el Grupo de Pequeños Prestadores ha realizado requerimientos a los prestadores por falta de cargue de información o por problemas de calidad de la información reportada en el aplicativo SUI, igualmente se suministraron cinco (5) radicados 20184600102233, 20184600102123, 20184600028193, 20184600099023 y 20184600104743 con fecha 17/09/2018 dirigidos la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para solicitar la evaluación de méritos para apertura de investigación en contra del prestador por el no cargue de información en el aplicativo SUI de las vigencias 2016 y 2017.

2.5. LIQUIDACION DE CONTRIBUCION ESPECIAL

Al revisar la liquidación de contribución especial a prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, en el aplicativo de "Contribuciones", en el reporte de liquidaciones de la vigencia 2017, el número de prestadores a los que se les realizó liquidación de contribución especial es de 1.120 prestadores, de los cuales 593 pertenecen al grupo de pequeños prestadores.

Según la información de la liquidación de contribución especial para la vigencia 2017, la participación del grupo de pequeños prestadores es la siguiente:

Tipo de Servicio	Número de prestadores con liquidación de contribución	Número de resoluciones	Valor	Porcentaje
Grupo pequeños prestadores	593	1.480	\$ 1.181.295.000	6%
Prestadores AAA +2500	527	955	\$ 18.397.490.000	94%
TOTAL CONTRIBUCIONES AAA	1.120	2.435	\$ 19.578.785.000	100%

Observación No. 3. De una población promedio de 2300 pequeños prestadores se realizó liquidación de la contribución especial al 26%, es decir 593 empresas, a pesar de la gestión realizada por parte del grupo de pequeños prestadores para incrementar el cargue de información



en el aplicativo SUI. Situación que afecta el cumplimiento de la función asignada a la Dirección Financiera establecida en el numeral 9 del artículo 23 decreto 990 de 2002 de “Liquidar y cobrar a cada contribuyente lo que le corresponda en los términos del artículo 85 de la ley 142 de 1994” situación que se genera por la falta de cargue de información financiera por parte de los prestadores de servicios públicos en el SUI, de acuerdo a lo manifestado por la Dirección Financiera – Gestión de ingresos.

2.6. CONTROL TARIFARIO

El Grupo de Pequeños Prestadores en su función de realizar la vigilancia y control en la correcta aplicación del régimen tarifario, según lo establecido en el numeral 13, artículo 15 del decreto 990 de 2002: en la función de “*Vigilar la correcta aplicación del régimen tarifario que señalan las Comisiones de Regulación*”. Suministró una relación de treinta y cinco (35) oficios radicados, en los que se les informan los resultados obtenidos de la verificación realizada por parte de la Superservicios en lo relacionado con cumplimiento de los parámetros establecidos, en las Resoluciones de la CRA - Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico.

El 83% de los oficios enviados a los prestadores es decir veintinueve (29), no cuentan con una respuesta por parte del prestador, sobre los requerimientos realizados, situación por la cual no se logra evidenciar el impacto de los informes generados por este concepto. De otra parte, se refleja que los prestadores no dan respuesta a pesar de incluirse las acciones administrativas a las que se encuentran expuestos. El grupo de pequeños prestadores en la información suministrada se relaciona el radicado 20184600102353 del 17/09/2018 el cual es remitido a la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para evaluar méritos para apertura de investigaciones en contra de prestador.

2.7. EVALUACIONES INTEGRALES

En la vigencia 2017 el Grupo de Pequeños Prestadores realizó treinta (30) evaluaciones integrales, y para la vigencia 2018 a julio se suministraron cinco (5) evaluaciones; en cumplimiento de la función No. 1 establecida en el Artículo 15 del Decreto 990 de 2002 relacionada con: “*Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a la inspección, vigilancia y control ...*”.

Para la vigencia 2018, se suministra control de asistencia, donde se realiza la priorización de empresa clasificadas en el Grupo de Pequeños Prestadores.

La falta de respuestas de los prestadores a requerimientos realizados por parte de la Superservicios, derivados de las evaluaciones integrales y los informes de Control tarifario, no permiten el cierre de ciclos para los aspectos que debe mejorar el prestador, afectando el cumplimiento del objetivo de los procedimientos de evaluación integral de prestadores CODIGO IN-P.001 V. 8 del proceso de Inspección y el de verificación de aplicación del régimen tarifario VG-P-012 Versión 2 del proceso de vigilancia. De igual forma es importante que el grupo pequeños prestadores concrete las advertencias contenidas en cada uno de los oficios en cuanto a iniciar las acciones administrativas pertinentes, en caso de no recibir respuesta a los requerimiento de la Superservicios sin excepciones por la situación diferencial de este tipo de prestadores sobre todos los rurales.



2.8. CONTROL A FORMATOS Y FORMULARIOS

De acuerdo con la resolución 20101300048765 Art. 10. relacionada con el reporte de información financiero, comercial, técnico y administrativo de los pequeños prestadores de servicio de Acueducto Alcantarillado y aseo, se tomó una muestra estratificada por el número de suscriptores encontrándose:

Observación No. 4. . (Se da traslado a la Oficina de Informática – Grupo SUI).

De una muestra de 15 pequeños prestadores de servicios seleccionados por rango de suscriptores, se observó que el número de prestador “22238 - Municipio de Guachené - Cauca”, no tiene habilitados dos formatos comerciales (“Estudios Tarifarios Movet” y “Concurso Económico”) en el sistema SUI, de los 11 formatos, entre otros, que están regidos reportar. El Grupo de Pequeños Prestadores manifestó haber solicitado la regularización, mediante correo electrónico del 31 de julio de 2018, al Grupo de Coordinación SUI, el cual no ha sido atendido Riesgo: Se afecta el cargue de información en el sistema SUI, en razón a que no se activan los formatos y formularios obligados reportar por el prestador.

Recomendación: Es importante que el Grupo de Coordinación SUI de la Oficina de Informática, atienda oportunamente los requerimientos solicitados por el Grupo de Pequeños Prestadores.

Observación. No. 5 (Se da traslado a la Oficina de Informática – Grupo SUI).

En la revisión realizada sobre la atención oportuna de actualización de información del sistema SUI, se observó que el pasado el 31 de julio de 2018, mediante correo electrónico, el Grupo de Pequeños Prestadores, solicitó a la Coordinación Grupo SUI, la actualización de las matrices de habilitación de cargue para 32 inscripciones, 9 cancelaciones y 552 actualizaciones de Rups; sin embargo, se encontró que se han solucionado las inscripciones y cancelaciones, y se encuentran estado pendiente las 552 actualizaciones de RUPS aprobadas.

El Grupo SUI, manifiesta que esta situación se presenta por la revisión detallada y exhaustiva que se debe realizar en materia de actualización, para cada uno de los pequeños prestadores de servicios, y al escaso recurso disponible en el grupo SUI, lo que genera demora en la atención de solicitudes de este tipo. Riesgo: Falta de confiabilidad en la información que contiene el SUI, e inobservancia del procedimiento SUI-P-001 en las que determina las actividades para cumplir la gestión del trámite oportuno y con calidad de las solicitudes recibidas en el Grupo SUI. El procedimiento SUI-SP-001 Subproceso Sistema Único de Información

Recomendación: *Es importante que el Grupo de Coordinación SUI de la Oficina de Informática, establezca un plan de trabajo de choque, con el propósito de atender los requerimientos de actualización de información solicitada, de tal manera que gestione el trámite oportuno y con calidad.*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Una vez evaluados los procesos de Inspección y Vigilancia ejecutados por el Grupo de Pequeños Prestadores y de acuerdo con las funciones establecidas en el Artículo 15 del Decreto 990 de 2002, se concluye:

- Se evidenció que la gestión de reversiones y respuestas a alertas ciudadanas no se realizan en los términos establecidos en los procedimientos.



- Se identifican bajos porcentajes de actualización de RUPS principalmente en pequeños prestadores rurales.
- La falta de cargue de información financiera en el aplicativo SUI, limita al Proceso de Dirección Financiera para realizar la función de liquidación y cobro de la contribución especial a cada uno de los prestadores.
- Se han realizado los Informes de evaluaciones integrales y control tarifario, para las vigencias 2017 y 2018, no obstante, las debilidades que se presentan en su monitoreo y seguimiento se genera por la falta de respuesta por parte de los pequeños prestadores.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:

- Establecer mecanismos de control y monitoreo para dar las respuestas relacionadas con reversiones y alerta ciudadanas en los términos establecidos.
- Articular acciones con el grupo de Coordinación SUI, para fortalecer la depuración y/o actualización de Rups, y realización de reversiones de formatos y formularios del prestador.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos que permitan mejorar los índices de cargue de información en aplicativo SUI, por parte de los prestadores, a fin de optimizar la función de inspección y vigilancia y también por parte de Dirección Financiera se aumente el número de liquidaciones de contribución especial.
- Solicitar la priorización a la Oficina de Informática, del desarrollo tecnológico para que el proceso de reversiones se automatice y que este incluya los diferentes tipos de reversión; Previa al vencimiento de plazos, voluntaria y por solicitud de la Superservicios.

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