



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 31	<b>Mes</b> : 08	<b>Año</b> : 2015
-------------------------------------	----------------	-----------------	-------------------

Proceso:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA GA-PR-001
Subproceso:	NOTIFICACIONES NT-SP-001
Lider de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	SECRETARIO GENERAL
Objetivo de la Auditoría:	<p>General:</p> <p>Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo del subproceso de notificaciones de acuerdo con las normas establecidas.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación el cumplimiento de los Procedimientos: Procedimiento notificación por decreto 01 de 1984, Procedimiento notificación Ley 1437 de 2011 y Procedimiento notificaciones por cobro coactivo.</li> <li>2. Efectuar seguimiento al plan de acción 2015, específicamente a las actividades relacionadas con Notificaciones.</li> <li>3. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado.</li> <li>4. Realizar el análisis del mapa de riesgos del subproceso objeto de la auditoría.</li> </ol>
Alcance de la Auditoría:	Actividades desarrolladas en cumplimiento del proceso de Participación y Servicio Ciudadano, en el período comprendido entre el 1 de Enero 2015 y el 30 de Junio de 2015.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Lider</b>
MYRIAM HERRERA DURÁN	Wilmar Valencia Suárez – Auditor

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	07	Mes	07	Año	2015	Desde	07/07/15	Hasta	30/07/15	Día	31	Mes	08	Año	2015
							D/M/A		D/M/A						



## TABLA DE CONTENIDO

1.	METODOLOGÍA.....	3
2.	DESARROLLO DEL INFORME .....	3
2.1.	Procedimiento notificación Ley 1437 de 2011 .....	3
2.2.	Procedimiento notificaciones por cobro coactivo.....	4
2.3.	Procedimiento notificación por decreto 01 de 1984.....	5
2.4.	Seguimiento al Plan de Acción – Vigencia 2015 .....	5
2.5.	Mapa de Riesgos.....	6
2.6.	Normograma.....	7
3.	CONCLUSIONES.....	8
4.	Anexo No. 1.....	9
5.	Anexo No. 2.....	12



## 1. METODOLOGÍA

- Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado a la líder del subproceso mediante memorando 20151400057743 del 01 de Julio de 2015, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría. Una vez obtenida la información, se realizaron las muestras aleatorias correspondientes
- Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION.
- Se excluye de esta auditoría, las notificaciones realizadas por las Direcciones Territoriales las cuales ya fueron objeto de verificación y sus observaciones se encuentran registradas en los informes de cada una de ellas.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría al Subproceso de Notificaciones

## 2. DESARROLLO DEL INFORME

Como producto del ejercicio auditor realizado al subproceso de notificaciones, se relacionan a continuación los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado.

### 2.1. Procedimiento notificación Ley 1437 de 2011

El procedimiento busca dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1437 de 2011, con el fin de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.

Las actividades relacionadas en el procedimiento describen claramente la forma como se debe notificar, enmarcado dentro de la Ley 1437 de 2011.

Con el fin de verificar el cumplimiento del procedimiento se procedió a generar una muestra con base en la información suministrado por el grupo de notificaciones.

Para la vigencia 2015 se identificaron 271 notificaciones con corte al 30/06/2015, según información remitida a esta auditoría en el cuadro de control NT-F.009, a partir de los cuales se determinó una muestra aleatoria de 21 notificaciones, que fueron analizados en su gestión, presentándose a continuación algunas oportunidades de mejora. Para mayor detalle consultar el anexo No. 1 del presente informe:



### Observación

- Para aquellas notificaciones de actos administrativos cuya liquidación de la contribución es cero (0), existieron citaciones para la notificación personal por fuera de los términos estipulados en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

### Recomendación

Si bien aquellas citaciones para la notificación personal correspondían a liquidaciones en cero (0), se deben dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de la resolución en donde especifica "*Contra la presente liquidación proceden los recursos de reposición ante la Directora Financiera y el recurso de apelación ante el Secretario General de la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con el artículo 10 de la Resolución...*". Si existe alguna excepción para este tipo de situaciones, es necesario que se identifiquen en el procedimiento o en la resolución de liquidación, y de esta manera se tendrá coherencia con las acciones realizadas.

## 2.2. Procedimiento notificaciones por cobro coactivo

Como objetivo del procedimiento se tiene el dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Tributario, con el fin de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa.

Durante el periodo auditado se realizaron las siguientes actividades:

TIPO DE NOTIFICACIÓN	TOTAL
NOTIFICACIÓN POR ESTADO	1.341
OFICIOS DE CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	198
OFICIOS DE NOTIFICACIÓN POR CORREO	136
NOTIFICACIÓN POR EDICTO	69
ACTOS RESPECTO DE LOS QUE SE SURTIÓ NOTIFICACIÓN PERSONAL	24
<b>TOTAL</b>	<b>1.768</b>

Fuente: Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva

Como se puede observar en el cuadro anterior se identificaron 1.410 notificaciones (por estado y por edicto) a corte 30/06/2015, a partir de los cuales se determinó una muestra aleatoria de 22 notificaciones, que fueron analizados en su gestión, presentándose a



continuación algunas oportunidades de mejora. Para mayor detalle consultar el anexo No. 2 del presente informe:

### **Observación**

- No se evidenció el diligenciamiento del formato "*Notificación por estado NT-F-004*", conforme lo solicita la actividad No. 2 del procedimiento la cual especifica: "*Diligenciar el formato de notificación por estado publicando para ello el respectivo formato en cartelera de la entidad en un lugar de acceso al público por el término de un (1) día hábil. Una vez realizado el trámite continuar con la actividad No 8*"
- El control de las notificaciones no se registra en el Formato Control Trámite Notificaciones NTF-09, conforme lo especifica la actividad No. 8 del procedimiento "*Incluir en el formato control trámite de notificaciones, la información relacionada con el acto administrativo notificado, con el fin de llevar el seguimiento de las notificaciones de la dependencia. Entregar al Grupo de Gestión Documental todos los formatos respectivos que forman parte de la notificación para su digitalización e inclusión en el expediente físico y virtual.*"
- No se relaciona en el expediente virtual los soportes de las notificaciones por estado según el formato "*Notificación por estado NT-F-004*" y las firmas correspondientes, conforme lo especifica el procedimiento.

### **Recomendación**

Revisar el procedimiento para determinar aquellos formatos y/o actividades que no se estén realizando y proceder a las modificaciones correspondientes.

Diligenciar y mantener actualizado el formato "*Control Trámite Notificaciones NTF-09*", teniendo en cuenta que el mismo es un punto de control.

### **2.3. Procedimiento notificación por decreto 01 de 1984**

El objetivo de dicho procedimiento es "*Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de lo establecido por el Decreto 01 de 1984, con el fin de ejercer el derecho a la defensa de quienes resulten afectados por la decisión*".

Durante la auditoría no se evidenciaron notificaciones tramitadas a través de dicho procedimiento. Se recomienda realizar un análisis con el fin de determinar la pertinencia de mantener vigente dicho procedimiento.

### **2.4. Seguimiento al Plan de Acción – Vigencia 2015**

El análisis realizado se basa en la información reportada en el aplicativo SIGGESTIÓN. Sin embargo, es necesario aclarar que en dicho sistema no se realiza el reporte de las metas por subproceso. Por tal motivo, la verificación realizada durante la auditoría va dirigida a la Dependencia Secretaria General, líder del Proceso Auditado. En tal sentido, se



presentan a continuación los resultados de la verificación realizada a la ejecución de las actividades del plan de acción, de la mencionada Dirección:

ACTIVIDAD	PLAZO	% AVANCE(Aplicativo SIGGESTION)	OBSERVACIÓN
Gestionar y hacer control del trámite de las notificaciones de los actos administrativos de acuerdo con la normatividad.	Junio	7.5%	Actividad por demanda.  Al realizar el comparativo de las cifras registradas en el aplicativo SIGGESTIÓN, frente a la información remitida por la auditoría no existe coherencia. Sin embargo en la actividad de retroalimentación el Grupo de Notificaciones aclara que "...se analizaron las cifras objeto de diferencia, encontrándose que algunos actos administrativos del año 2014 fueron tramitados al inicio del año 2015 y como fueron gestionados durante el primer trimestre se reportan en el plan de acción del año 2015..."
Realizar seguimiento al mapa de riesgos subproceso de notificaciones	Junio	1	Se realiza el ajuste al Mapa de Riesgos, se levanta ACPM para controlar los riesgos y se cierra en el mes de junio.  Se encuentra debidamente soportado el avance.
Realizar mantenimiento al subproceso de notificación en lo relacionado con documentación y acciones correctivas y preventivas	Junio	10%	Actividad por demanda  Se encuentra debidamente soportado el avance.

## 2.5. Mapa de Riesgos

### Observación

En la actualidad se encuentra publicada la tercera versión del mapa de riesgos del subproceso, documento que tiene definido el riesgo: "*Posible incumplimiento al debido proceso por la no notificación de los actos administrativos o indebida notificación del mismo*".

Si bien existe tratamiento de un riesgo cuya actividad proviene del punto de control identificado en el subproceso como:



PROVEEDOR	ENTRADAS	CG	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PCC	SALIDAS	CLIENTES
Secretaría General								Secretaría General
Direcciones Territoriales								Direcciones Territoriales
Superintendencias Delegadas								Superintendencias Delegadas
Oficina de Control Disciplinario interno	Acto Administrativo reasignado en Oficio	H	4. Diligenciar formalo Control Trámite Notificaciones NT-F-009 y elaborar informe	Funcionarios o contratistas asignado para la notificación	Con el propósito de realizar seguimiento al trámite de notificación de los actos administrativos cada funcionario o contratista asignado registra en el formato Control Trámite Notificaciones NT-F-009 la información relacionada en el mismo.  Cada jefe de dependencia y director territorial consolida la información para verificar el comportamiento de las notificaciones.  Semestralmente elabora el informe de Gestión de las notificaciones, el cual es enviado al líder del subproceso	x	Formato Control Trámite Notificaciones NT-F-009  Informe de Gestión de Notificaciones	Oficina de Control Disciplinario interno  Oficina Asesora Jurídica - Coordinador Grupo de Cobro Coactivo

**Fuente SIGME**

Al comparar cada uno de los procedimientos se identifican puntos de control los cuales no se contemplan en la columna de actividad PCC y que mitigan la materialización del único riesgo. Dichos puntos de control se encuentran en:

Procedimiento	Actividad
PROCEDIMIENTO NOTIFICACIONES LEY 1437 DE 2011	1. Verificar acto administrativo
	4. Publicar citación en la Página web
	5. Notificar por aviso cuando se desconozcan datos del destinatario
	8. Notificar personalmente
PROCEDIMIENTO NOTIFICACIONES POR COBRO COACTIVO	1. Verificar acto administrativo
	4. Notificar por correo

**Recomendación**

Incluir los puntos de control identificados en los procedimientos que conllevan a mitigar el único riesgo del procesos y de esta manera se visualizaran la integración de todos los puntos de control en el análisis integral del riesgo y no se limitaría al diligenciamiento de un formato como único control.

**2.6. Normograma**

El normograma es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar planes, programas, procesos, productos y servicios.

Como resultado de la verificación realizada al normograma del subproceso de notificaciones, se observó que el mismo se encuentra actualizado a la fecha de corte 31/07/2015 con las normas que soportan el proceso.



### 3. CONCLUSIONES

En términos generales, las notificaciones se realizan de manera adecuada y conforme a los parámetros que especifica la norma.

Los procedimientos muestran de manera detallada los pasos que deben seguir el funcionario para la correcta notificación de los actos administrativos. Sin embargo, es necesario realizar la verificación de los procedimientos: Notificación por decreto 01 de 1984 para determinar la pertinencia de su vigencia en SIGME y Notificaciones por cobro coactivo para determinar aquellos formatos y/o actividades que no se estén realizando y proceder a las modificaciones correspondientes.

Como resultado del informe, producto del proceso auditor realizado por la Oficina de Control Interno, el líder del subproceso de notificaciones deberá implementar las acciones según el formato "MC\_F\_008\_Análisis Acciones Correctivas preventivas y de Mejoramiento", las cuales deben ser puestas en consideración de la Oficina Asesora de Planeación, dando cumplimiento a lo señalado en el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora – MC-P-001", con el fin de que se valide la pertinencia de los planes de acción propuestos.

La Oficina de Control Interno realizará de manera trimestral el seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, como producto del presente informe.





**4. Anexo No. 1**

No. Acto Administrativo	Fecha	Expediente Virtual	Observación
20155340019536	05/05/2015	2014534260101379E	Sin observación
20155340019456	05/05/2015	2015534260101876E	Sin observación
20155340017196	07/04/2015	2015534260101723E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>No se relaciona dentro del expediente virtual la notificación por aviso ni el soporte de la recepción de la misma.</p> <p>Las fecha de expedición del acto administrativo que se relacionan en la constancia de firmeza es errónea (21/04/2015), la fecha correcta es 07/04/2015</p>
20155240001365	02/02/2015	2008524210100064E	No se relaciona en el expediente virtual la citación a la notificación personal.
20155340015616	25/03/2015	2015534260101567E	Sin observaciones.
20155340018326	27/04/2015	2014534260100439E	Dentro de la notificación personal se especifica que "...contra el acto administrativo que se notifica no procede ningún recurso.", sin embargo dentro de la resolución notificada en su artículo 4 describe que la firmeza quedará después de la decisión sobre los recursos interpuesto.
20155340018876	05/05/2015	2015534260101843E	Sin observación.



No. Acto Administrativo	Fecha	Expediente Virtual	Observación
20155340015996	07/04/2015	2015534260101603E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos en el procedimiento.</p>
20155340016076	07/04/2015	2015534260101611E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos en el procedimiento.</p>
20155340019286	05/05/2015	2014534260101301E	Sin observación.
20155340018996	05/05/2015	2015534260101855E	Sin observación.



No. Acto Administrativo	Fecha	Expediente Virtual	Observación
20155340017476	07/04/2015	2015534260101751E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos en el procedimiento.</p>
20155340019366	05/05/2015	2015534260101873E	Sin observación
20155340018846	29/04/2015	2014534260100382E	Sin observación
20155340016276	07/04/2015	2015534260101631E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>No se relaciona en el expediente virtual el formato constancia de firmeza.</p>
20155340017076	07/04/2015	2015534260101711E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos.</p>



No. Acto Administrativo	Fecha	Expediente Virtual	Observación
20155340019496	05/05/2015	2014534260100830E	Sin observación.
20155340019036	05/05/2015	2014534260101237E	Sin observación.
20155340016566	07/04/2015	2015534260101660E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos en el procedimiento.</p>
20155340015836	25/03/2015	2015534260101587E	Sin observación.
20155340016146	07/04/2015	2015534260101618E	<p>La citación para la notificación personal se remitió por fuera de los términos estipulados en el art. 68 del CC el cual especifica que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.</p> <p>El formato utilizado para la citación de notificación no corresponde al especificado en el procedimiento NT-F-001</p> <p>En el formato constancia de firmeza, la fecha que se relaciona como firmeza del acto no guarda coherencia con los tiempos establecidos en el procedimiento.</p>

**5. Anexo No. 2**

ACTO ADMINISTRATIVO	TIPO NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
20151310015856	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310015616	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza



ACTO ADMINISTRATIVO	TIPO NOTIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
20151310015396	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310015196	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310015116	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014826	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014616	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014546	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014476	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014316	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014166	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310014036	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310013906	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310013836	NOTIFICACIÓN POR ESTADO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por estado y el formato de firmeza
20151310008305	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	No se relaciona en el expediente virtual la notificación por edicto y el formato de firmeza
20151310005385	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310005275	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310005235	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310005125	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310002695	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310002675	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.
20151310002575	NOTIFICACIÓN POR EDICTO	Los tiempos se ajustan al procedimiento.

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURÁN	Jefe Oficina Control Interno	