



**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME**

**Día:**

23

**Mes:**

08

**Año:**

2016

<b>Proceso:</b>	Participación y Servicio al ciudadano Gestión Administrativa Gestión Financiera Gestión Mejora Continua Control Direccionamiento Estratégico
<b>Subproceso:</b>	Servicio al ciudadano Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes Gestión contable Control a la ejecución al gasto
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Director Territorial Sur Occidente
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p>Evaluar los resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial Sur Occidente, de acuerdo con las Funciones asignadas mediante la normatividad vigente, los procesos transversales y documentación asociada en el SIGME.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento a la gestión realizada para la evacuación de trámites ciudadanos y verificar el cumplimiento del subproceso de notificaciones.</li> <li>2. Realizar seguimiento a la gestión de contratación en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de supervisión</li> <li>3. Verificar la existencia de los recursos físicos que hacen parte del inventario de la Dirección Territorial.</li> <li>4. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas con ocasión del último informe de auditoría de gestión emitido por la Oficina de Control Interno.</li> <li>5. Adelantar arqueo a la caja menor asignada a la Territorial.</li> <li>6. Seguimiento al cumplimiento del plan de Acción</li> <li>7. Verificación de la legalización de viáticos y gastos de desplazamiento, así como el manejo de trámites en el aplicativo ORFEO por parte del personal de la Dirección Territorial Sur Occidente</li> </ol>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	El alcance de esta auditoría se concentra en la gestión adelantada en la Dirección Territorial Sur Occidente, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de mayo de 2016, 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 períodos.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN**



<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Myriam Herrera Duran (Auditor líder) Miguel Ángel Moreno Mario A. Carbonell Rojas(Auditor de apoyo)

<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Ejecución de la Auditoría</b>				<b>Reunión de Cierre</b>						
<b>Día</b>	15	<b>Mes</b>	06	<b>Año</b>	2016	<b>Desde</b>	15/06/2016	<b>Hasta</b>	17/06/2016	<b>Día</b>	16	<b>Mes</b>	08	<b>Año</b>	2016
							D / M / A		D / M / A						



**TABLA DE CONTENIDO**

1. METODOLOGÍA .....	4
2. DESARROLLO DEL INFORME .....	4
2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE .....	4
2.2. GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO .....	5
2.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE .....	6
2.4. SANCIONADOS .....	13
2.5. ANÁLISIS DE RECURSOS DE APELACIÓN, SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS Y OTROS .....	14
2.6. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL .....	18
2.6-1 Análisis Presupuestal .....	18
2.6-2 Viáticos .....	20
2.6-3 Impuestos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.6-4 Arqueo Caja Menor .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	24
2.8. ALERTAS A DELEGADAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.10. ADMINISTRACIÓN DE BIENES .....	28
2.11. SISGESTION .....	29
2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción .....	30
3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA .....	31



## **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 20161400053233 del 02 de junio de 2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría, en especial la base de datos de trámites relacionados con el proceso de Atención de Solicitudes. En cuanto a contratos suscritos, el inventario físico a cargo de la Dirección Territorial Sur Occidente, las sanciones, los registros financieros entre otros, fueron obtenidos directamente de los aplicativos y de la base de datos, a través de la herramienta ACL. 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 realizó visita para observación y verificación, generando el acta de apertura de la auditoría en sitio.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente retroalimentación por parte de la Dirección Territorial auditada.

## **2. DESARROLLO DEL INFORME**

### **2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE**

La Dirección Territorial Sur Occidente es una dependencia de la Superintendencia con sede en la ciudad de Cali, cuya gestión y cobertura abarca los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo. Adicionalmente cuenta con PAS instalados en Popayán, y Pasto.

Como Dirección Territorial de la entidad ejerce, según el artículo 20 del Decreto 990 de 2002 modificado por el artículo 2 del Decreto 2590 de 2007, las siguientes funciones:

1. *Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994.*
2. *Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva.*
3. *Conocer de los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.*



4. *Dar trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.*
5. *Promocionar la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia de los servicios públicos domiciliarios, conforme a las directrices emanadas de la Dirección General Territorial.*
6. *Asegurar la capacitación de los vocales de control, dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo de fiscalización y contar con la información necesaria para representar a los Comités de Desarrollo y Control Social.*
7. *Mantener un registro estadístico, de carácter permanente, de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos por servicios, en el cual se determinen las causas que los motivaron y de encontrar posibles incumplimientos legales por parte de los prestadores, informar a la Superintendencia Delegada respectiva.*
8. *Implantar y poner en funcionamiento el sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.*
9. *Revisar y aprobar las garantías que constituyan los contratistas a favor de la Entidad en los contratos que celebren los Directores Territoriales.*
10. *Notificar todos los actos administrativos que emitan.*
11. *Las demás funciones que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia."*

## **2.2. GESTIÓN DE RECURSOS – TALENTO HUMANO**

A la fecha, la Dirección Territorial Sur Occidente cuenta con seis (6) funcionarios de planta, en las modalidades de carrera administrativa, provisionalidad y libre nombramiento y remoción. Adicionalmente por cuenta de la contratación, existen 101 contratos relacionados con la prestación de servicios profesionales y asistenciales, cuyo objeto es el de apoyar a la gestión de la Dirección Territorial en sus diferentes roles.

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>GRADO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
DAVID ALONSO	ANDRADE CORDOBA	DIRECTOR TERRITORIAL	DT. SUR OCCIDENTE
LILIANA MARIA	MEJIA GIRALDO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	DT. SUR OCCIDENTE
LUCRECIA	MUÑOZ HERNANDEZ	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	DT. SUR OCCIDENTE
JULIETA EUGENIA	MERA MORERA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	DT. SUR OCCIDENTE
JULIO CESAR	GOMEZ NARVAEZ	TECNICO ADMINISTRATIVO	DT. SUR OCCIDENTE
DIANA LORENA	VASQUEZ CORREA	SECRETARIO EJECUTIVO	DT. SUR OCCIDENTE

*Fuente: Aplicativo Recurso Humano Web*

### **Observación No. 1**

La Dirección Territorial Sur Occidente cuenta actualmente con 6 cargos, todos provistos, sin embargo, es de anotar que el perfil de los profesionales que actualmente prestan su servicio a la Dirección Territorial Sur Occidente son jurídico y administrativo, lo que advierte la necesidad de un apoyo financiero en cabeza de un funcionario de planta.



**Recomendación No. 1**

Es importante que dentro de los estudios que se realizan para analizar cargas de trabajo y funciones de los cargos, se tenga en cuenta la necesidad de incluir en la planta de la DT. Sur Occidente un cargo con perfil financiero. (Se da traslado a Secretaria General).

**2.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE**

De conformidad con la información suministrada por la Oficina de Informática, previa solicitud a través de la mesa de ayuda, en el que se requirió todos los radicados de ORFEO recibidos en la entidad, entre el 1 de enero de 2015 y 31 de mayo de 2016, dicha información fue alistada y clasificada obteniendo el siguiente análisis:

**TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION SOBRE EL TOTAL
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	6.712	32,0%
ATENCION PERSONALIZADA	3.770	18,0%
DERECHOS DE PETICION	124	0,6%
PQR	2.341	11,2%
QUEJA	1	0,0%
RAP	7.211	34,4%
REP	62	0,3%
REQ	191	0,9%
REV	166	0,8%
SAP	407	1,9%
<b>TOTALES</b>	<b>20.985</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Oficina de Informática

Es evidente que el porcentaje más representativo de radicados recibidos en la Dirección Territorial Sur Occidente, pertenece a "RAP" con el 34,4%, seguido por "otro tipo de documentos" con el 32% y así sucesivamente en su orden, tal como lo muestra la tabla anterior.

De los 20.985 radicados recibidos en el año 2015, a la fecha de corte (31 Mayo 2016), existen 298 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 98,6% de trámites gestionados.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que en el procedimiento de servicio al ciudadano, sólo se incluyen documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, es necesario aclarar que de este tipo de documentos en el año 2015 se recibieron 14.273 tramites, de los cuales a la fecha de corte (31 mayo 2016), 292 se encontraban en gestión o pendientes de trámite, los cuales representan el 2% sobre este tipo de trámites.

Con el fin de ilustrar de manera clara este porcentaje de eficacia, en el siguiente cuadro se describe las cantidades en términos absolutos y de porcentaje por cada tipo documental.



**EFICACIA OBTENIDA EN LA GESTION DE TRÁMITES RECIBIDOS EN EL AÑO 2015  
CLASIFICADOS POR TIPO DE DOCUMENTO**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2015	CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN	PORCENTAJE DE EFICACIA
ATENCION PERSONALIZADA	3.770	0	100,0%
DERECHOS DE PETICION	124	0	100,0%
PQR	2.341	0	100,0%
QUEJA	1	0	100,0%
RAP	7.211	221	96,9%
REP	62	0	100,0%
REQ	191	0	100,0%
REV	166	10	94,0%
SAP	407	61	85,0%
<b>TOTAL</b>	<b>14.273</b>	<b>292</b>	<b>98,0%</b>

Fuente Oficina de Informática

Las cifras descritas en el cuadro anterior, muestran claramente una eficacia del 98% y el tipo documental con mayor cantidad de documentos en gestión es *recurso de Apelación (RAP)*.

A la fecha se observan **221** RAPs en gestión, lo que equivale a una eficacia del 96.9% con respecto al total recibidos durante el 2015, por ese tipo de documentos (7.211).

De otra parte, se puede evidenciar que los demás tipos documentales que son objeto de trámites en la Dirección Territorial Sur Occidente, tienen una eficacia por encima del 85%.

**NIVEL DE RIESGO TRÁMITES EN GESTIÓN RECIBIDOS EN EL 2015 POR LA DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE**

Este nivel de riesgo establecido por la OCI se basa en los términos de ley para cada tipo de documento optando para cada nivel de riesgo un tiempo de holgura para aminorar y alertar sobre el riesgo.

TIPO DE DOCUMENTO	SIN RIESGO	% SIN RIESGO	RIESGO MEDIO	% RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	% RIESGO ALTO	TOTAL REGISTROS EN GESTION
RAP	0	0,00%	0	0,00%	221	100,00%	221
REV	0	0,00%	0	0,00%	10	100,00%	10
SAP	0	0,00%	0	0,00%	61	100,00%	61
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>	<b>292</b>

Fuente Oficina de Informática

En términos porcentuales y clasificando los documentos en gestión o pendientes de trámite por nivel de riesgo el 100% se encuentra en alto riesgo.



**TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MAYO DE 2016**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	2.693	32,2%
ATENCION PERSONALIZADA	1.899	22,7%
DERECHOS DE PETICION	32	0,4%
PQR	1.275	15,3%
QUEJA	25	0,3%
RAP	1.801	21,5%
REP	49	0,6%
REQ	46	0,6%
REV	103	1,2%
SAP	116	1,4%
SIN TIPIFICAR	319	3,8%
<b>TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS D.T.O.</b>	<b>8.358</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente Oficina de Informática*

En el año 2016 en la Dirección Territorial Sur Occidente, el porcentaje con mayor representación de radicados recibidos pertenece a "otro tipo de documentos" con el 32.2%, seguido por "Atención Personalizada" y "Recursos de Apelación" con el 22,7% y 21,5% respectivamente.

De los 8.358 radicados recibidos en el año 2016, a la fecha de corte (31 Mayo 2016), existen 2.043 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con tan solo el 75.6%. Es claro que los documentos recibidos durante el 2016 de otro tipo, han sido tramitados en su gran mayoría, caso diferente lo que ocurre con los que hacen parte de Atención de Solicitudes, de los cuales aún se encuentran en gestión 1.935 radicados.

**EFICACIA OBTENIDA EN LA GESTION DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2016, CLASIFICADOS POR TIPO DE DOCUMENTO**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2016	CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN	PORCENTAJE DE EFICACIA
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	2.693	108	96,0%
ATENCION PERSONALIZADA	1.899	4	99,8%
DERECHOS DE PETICION	32	6	81,3%
PQR	1.275	91	92,9%
QUEJA	25	0	100,0%
RAP	1.801	1.327	26,3%
REP	49	11	77,6%
REQ	46	14	69,6%
REV	103	54	47,6%





TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2016	CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN	PORCENTAJE DE EFICACIA
SAP	116	109	6,0%
SIN TIPIFICAR	319	319	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>8.358</b>	<b>2.043</b>	<b>75,6%</b>
<b>RESULTADO SIN INCLUIR OTRO TIPO DE DOCUMENTOS</b>	<b>5.665</b>	<b>1.935</b>	<b>65,8%</b>

Fuente Oficina de Informática

Tomando sólo documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, de los cuales se recibieron 5.665 trámites, se pudo evidenciar que con corte 31 de mayo 2016, se encontraban en gestión o pendientes de trámite 1.935 radicados, lo que determina una eficacia del 65,8%, en donde se destaca que son los documentos de tipo RAP, los que mayor impacto negativo generan en el porcentaje de eficacia.

### Observación No. 2

Se encontraron 319 documentos sin tipificar al momento de obtener los registros de la base de datos de ORFEO, objeto de este análisis. Y de ellos 78 tienen más de 8 días sin que se les haya asignado algún tipo documental.

### Recomendación No. 2

El 100% de los documentos encontrados sin tipificar deben quedar con el tipo de documento, serie y subseries correspondiente para evitar que se corran riesgos de incumplimiento en tiempos de respuestas dentro de estos trámites.

### TRAMITES EN GESTIÓN RECIBIDOS EN LO CORRIDO DEL AÑO CON CORTE 31 DE MAYO DE 2016 CLASIFICADOS POR NIVEL DE RIESGO

TIPO DE DOCUMENTO	SIN RIESGO	% SIN RIESGO	RIESGO MEDIO	% RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	% RIESGO ALTO	TOTAL REGISTROS EN GESTION
ATENCION PERSONALIZADA	0	0%	0	0%	4	100%	4
DERECHO DE PETICIÓN	0	0%	0	0%	6	100%	6
PQR	0	0%	0	0%	91	100%	91
RAP	0	0%	0	0%	1.327	100%	1.327
REP	0	0%	0	0%	11	100%	11
REQ	0	0%	14	100%	0	0%	14
REV	0	0%	0	0%	54	100%	54
SAP	0	0%	109	100%	0	0%	109
SIN TIPIFICAR	0	0%	0	0%	319	100%	319
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>123</b>	<b>6%</b>	<b>1.812</b>	<b>94%</b>	<b>1.935</b>



Fuente Oficina de Informática

### Observación 3

El 94% de los documentos recibidos en el 2016 que se encuentran en gestión, están en riesgo alto, en cuanto al cumplimiento dentro de los términos establecidos para cada trámite.

### Recomendación 3

Se deben generar esfuerzos tendientes a evitar que los documentos que se encuentran en alto riesgo, se tramiten por fuera de los términos.

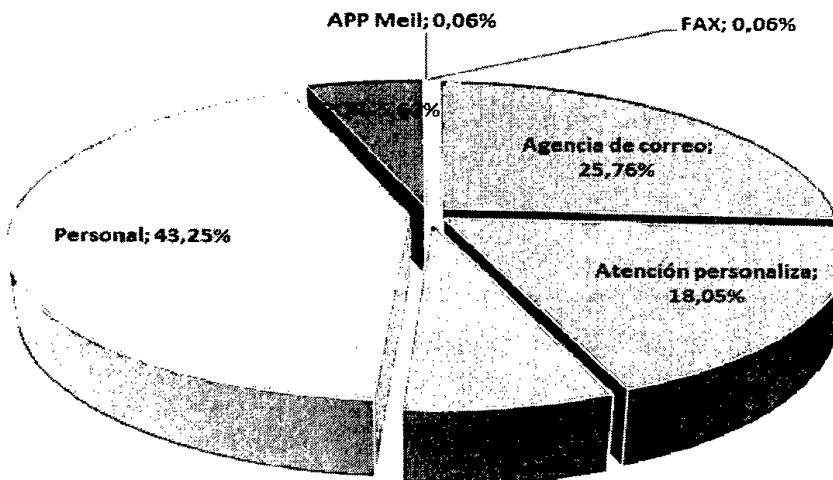
### CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE EL 2015, CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

TIPO DE DOCUMENTO	Agencia de correo	Atención personalizada	Correo Electrónico	Personal	PQR	APP Meil	FAX	TOTAL
OTRO TIPO DOCUMENTO	2.224	11	669	3.600	201	0	0	6.712
ATENCION PERSONALIZADA	0	3.769	0	1	0	0	0	3.770
DERECHO PETICION	11	0	47	49	17	0	0	124
PQRs	333	8	687	468	829	13	3	2.341
RAPs	2.706	0	44	4457	2	0	2	7.211
REPs	10	0	9	33	10	0	0	62
REQs	51	0	14	92	34	0	0	191
REVs	49	0	12	96	9	0	0	166
SAPs	22	0	29	279	77	0	0	407
SOLICITUD SOPORTE_SUI	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>5.406</b>	<b>3.788</b>	<b>1.511</b>	<b>9.076</b>	<b>1.179</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>20.985</b>
<b>Porcentaje Participación</b>	<b>25,76%</b>	<b>18,05%</b>	<b>7,20%</b>	<b>43,25%</b>	<b>5,62%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,06%</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Informática



**CANTIDAD DE TRAMITES RECIBIDOS EN EL 2015 CLASIFICADOS  
POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



Fuente Oficina de Informática

En el año 2015 el medio de recepción más utilizado para radicar trámites ante la Superintendencia fue en forma personal, seguido de agencia de correos con el 43,25% y 25,76% respectivamente.

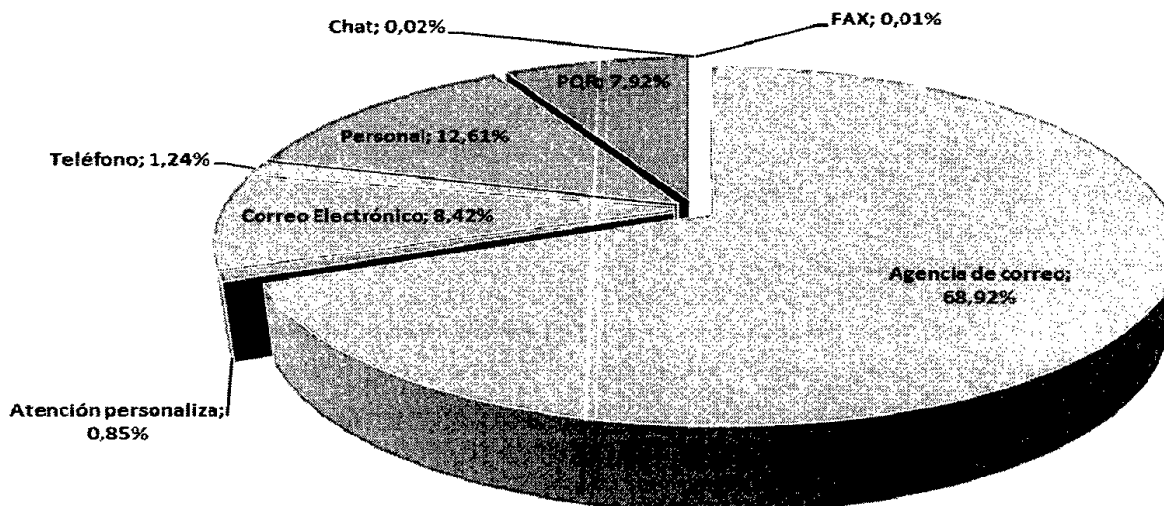
**CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE EL 2016, CLASIFICADOS POR  
MEDIO DE RECEPCIÓN**

TIPO DE DOCUMENTO	Agencia de correo	Atención personaliza	Correo Electrónico	Teléfono	SIC RNPC	Personal	PQR	Chat	APP Meil	FAX	TOTAL
OTRO TIPO DOCUMENTO	1.836	1	309	0	0	484	62	0	0	1	2.693
ATENCION PERSONALIZADA	1.818	0	0	79	0	0	0	2	0	0	1.899
DERECHO PETICION	16	0	5		0	10	1	0	0	0	32
PQRs	281	26	288	23	0	149	508	0	0	0	1.275
RAPs	1.576	0	24	0	0	199	2	0	0	0	1.801
REPs	12	0	8	0	0	26	3	0	0	0	49
REQs	14	0	8	0	0	12	12	0	0	0	46
REVs	46	0	6	0	0	36	15	0	0	0	103
SAPs	26	0	19	0	0	50	21	0	0	0	116
SOLICITUD SOPORTE_SUI	134	44	37	2	0	64	38	0	0	0	319
QUEJA	1	0	0	0	0	24	0	0	0	0	25
<b>Totales</b>	<b>5.760</b>	<b>71</b>	<b>704</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>1.054</b>	<b>662</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8.358</b>
<b>Porcentaje Participación</b>	<b>68,92%</b>	<b>0,85%</b>	<b>8,42%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,0%</b>	<b>12,61%</b>	<b>7,92%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,01%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Oficina de Informática



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



Fuente Oficina de Informática

Se observa que en el año 2016 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos y empresas de servicios públicos para la realización de trámites ante la Superintendencia son: "Agencia de Correos" y "Personal", con el 68,92% y el 12,61% respectivamente.

**Observación No. 4**

Analizando los conceptos utilizados para detallar el medio de recepción, y tipo de documento se observa que se identifica PQR como un medio de recepción de trámites, situación que puede conllevar a errores de interpretación y análisis de los registros, toda vez que el concepto de PQR corresponde de acuerdo al manual de participación ciudadana a un tipo documental. Igual sucede con atención personalizada, que se identifica en la base de datos como un tipo de documento, cuando en realidad es un medio de recepción.

Es de anotar que en el proceso de retroalimentación con la DT Suroccidente ellos manifestaron que la opción de medio de recepción denominada "PQRs", no la tienen disponible, situación que fue corroborada por esta oficina conjuntamente con la oficina de informática, dejando entrever con ello, una presunta falla en el sistema, de la que ya tienen conocimiento los responsables, quedando pendiente la identificación de la causa, y su respectivo ajuste. (Se da traslado a Gestión Documental e informática)

**Recomendación No. 4**

Bajo ese escenario, se recomienda que a través de la Dirección General Territorial se den instrucciones tendientes a que los trámites que se generan a través del medio de recepción "Atención Personalizada" no se les asigne la TRD del mismo nombre y por otro lado se le solicite a la Oficina de Informática que identifique la causa o la razón por la cual se presentan



algunos trámites en donde el medio de recepción aparece PQRs y así mismo se realicen los ajustes pertinentes.

#### 2.4. SANCIONADOS.

El registro y control de la información de las sanciones que impone la Superintendencia a las empresas, resulta de especial interés por las repercusiones financieras que tiene para los recursos de la entidad y, porque se convierte en un indicador de la manera cómo se comporta el recaudo de las sanciones que impone la Superintendencia a través de las Delegadas y las Direcciones Territoriales.

De acuerdo con los registros obtenidos directamente de la base de datos de la tabla de resoluciones, la DT Sur Occidente ha expedido las siguientes resoluciones, durante los periodos allí mostrados, lo cual determina de alguna manera la tendencia de las decisiones que se toman en aspectos resolutorios, en esa territorial.

DESCRIPCIÓN DECISIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
CONFIRMAR	104	51	39	8	202
DECRETAR EL ARCHIVO DE UNA INVESTIGACION	271	214	238	75	796
MODIFICAR	1	0	1	0	2
NO ACCEDER	9	0	3	0	12
RECHAZAR	6	6	0	0	12
RECHAZAR POR EXTEMPORANEO	4	2	2	0	8
REVOCAR	19	5	0	1	25
SANCIONAR	83	30	20	8	143
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>308</b>	<b>303</b>	<b>92</b>	<b>1.200</b>

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

Se observa claramente que la cantidad de sanciones impuestas por la territorial han venido disminuyendo en el transcurso de los años.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la Superintendencia debe contar con información suficiente en pro de una adecuada toma de decisiones, bajo los principios de la oportunidad, veracidad e integridad de la información que se genera en el tema de sanciones, se analizó la información existente en el aplicativo de sancionados y se observó lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DECISION	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
AMONESTACION	16	6	1	3	26
DECRETA ARCHIVO	271	214	238	73	796
MULTA	67	24	19	5	115
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>244</b>	<b>258</b>	<b>81</b>	<b>937</b>

*Fuente: Base de datos esquema SANBPM, Tabla, SAN\_TSANCIONES*

Es importante que se analicen las causas por las cuales, se presenta una mayor cantidad de archivo de investigaciones, con el fin de establecer puntos de control que eviten el inicio de investigaciones inocuas y las que verdaderamente se deban iniciar, se haga con suficientes pruebas y argumento que minimice el tener que decretar el archivo de las investigaciones.



De otra parte y verificando el campo “fecha de firmeza”, se observa que existen registros sin que este diligenciada esa información en el aplicativo.

<b>Año</b>	<b>Cantidad sin fecha de firmeza</b>
2013	5
2014	2
2015	11
2016	34
Totales	52

#### **Observación No. 5**

De acuerdo con la tabla anterior se observa que entre los años 2013 y 2015 existen 17 registros a los que no se les ha ingresado la fecha de firmeza, y para el año 2016 se presentan 34, no obstante estos últimos al ser tan recientes, pueden todavía encontrarse en trámite, sin embargo en el proceso de retroalimentación la DT Suroccidente manifestó y demostró con ejemplos que la firmeza si fue realizada y registrada en el aplicativo de ORFEO, lo que deja entrever una presunta falla del sistema en su momento, o falla en los controles que evitaran la identificación oportuna de la ausencia de firmeza en el aplicativo.

#### **Recomendación No. 5**

Si bien es cierto no se observa incumplimiento del procedimiento respecto a la instancia de firmeza y su respectivo registro en el sistema ORFEO, al ser el aplicativo de sancionados una herramienta de registro y control utilizada dentro del procedimiento, es necesario que este contenga información completa y consistente, por lo tanto se deben hacer gestiones con la oficina de informática con el fin de realizar el registro de la firmeza de esos actos administrativos.

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

Previo a la visita de auditoría realizada a la Dirección Territorial Sur Occidente, fue necesario extraer de la base de datos de ORFEO, los trámites a evaluar. En tal sentido, se alisto la información en formato Excel, con el fin de clasificar los trámites del período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de marzo del 2016.

Como criterio utilizado para establecer la muestra base de análisis, se realizó el muestreo aleatorio aplicando el método descrito en el capítulo Metodología.

A la muestra utilizada para el análisis le fue verificado el cumplimiento de los términos legales, y la concordancia de su respuesta con respecto a lo previsto en la normatividad vigente, así como el cumplimiento de los términos en las citaciones, notificaciones, y la coherencia de los expedientes virtuales frente a los físicos.



En cuanto a la coherencia de los expedientes virtuales frente a los físicos, se observó que el 100% de la muestra concordó entre las dos fuentes de verificación, la muestra obtenida fue de 20 radicados del año 2015 y otros 20 del año 2016.

La muestra de los años 2015 y 2016 fue la siguiente:

**RADICADOS AÑO 2015 Y 2016 OBTENIDOS COMO MUESTRA PARA EL ANALISIS**

AÑO	NUMERO RADICADO	FECHA RADICACION	MEDIO DE RECEPCION	ESTADO ACTUAL	TIPO DOCUMENTAL
2015	20158500182122	10/11/2015	Personal	TRAMITADO	SAP
2015	20158500124512	31/07/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	SAP
2015	20158500021362	12/02/2015	Personal	TRAMITADO	SAP
2015	20158500096682	16/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	REQ
2015	20158500106382	02/07/2015	Personal	TRAMITADO	REQ
2015	20158500125252	03/08/2015	Personal	TRAMITADO	SAP
2015	20155290467132	24/08/2015	PQRs	TRAMITADO	REQ
2015	20158500097362	16/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	REV
2015	20158500158432	29/09/2015	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP
2015	20158500206392	30/12/2015	Personal	TRAMITADO	PQR
2015	20158500005942	19/01/2015	Personal	TRAMITADO	RAP
2015	20158500114742	16/07/2015	Personal	TRAMITADO	RAP
2015	20158500016852	05/02/2015	Personal	TRAMITADO	RAP
2015	20158500093572	09/06/2015	Personal	TRAMITADO	DERECHOS DE PETICION
2015	20158500198722	15/12/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2015	20158500042782	19/03/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	PQR
2015	20158500097752	17/06/2015	Personal	TRAMITADO	RAP
2015	20155290135262	19/03/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	PQR
2015	20158500176922	30/10/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2015	20158500026222	20/02/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2015	20158500177062	30/10/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2015	20158500108892	07/07/2015	Personal	TRAMITADO	RAP
2016	20165290000122	01/01/2016	PQRs	TRAMITADO	PQR
2016	20168500058192	29/04/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP
2016	20168500063552	10/05/2016	Personal	EN_GESTIO	RAP
2016	20168500052382	19/04/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP
2016	20168500067992	16/05/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP
2016	20168500035772	18/03/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2016	20165290118782	28/02/2016	PQRs	TRAMITADO	PQR
2016	20168500025842	29/02/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	PQR
2016	20168500017142	11/02/2016	Correo Electrónico	TRAMITADO	PQR
2016	20168500013022	05/02/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	PQR
2016	20168500038482	29/03/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP



AÑO	NUMERO RADICADO	FECHA RADICACION	MEDIO DE RECEPCION	ESTADO ACTUAL	TIPO DOCUMENTAL
2016	20168500039202	30/03/2016	Correo Electrónico	TRAMITADO	PQR
2016	20168500042782	06/04/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	RAP
2016	20168500020282	18/02/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	RAP
2016	20168500079192	08/06/2016	Agencia de correo	DIGITALIZ	SIN TIPIFICAR
2016	20168500012152	04/02/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	REQ
2016	20168500035262	17/03/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	SAP
2016	20168500004912	19/01/2016	Personal	TRAMITADO	REV
2016	20168500077332	03/06/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	SIN TIPIFICAR
2016	20168500024682	26/02/2016	Personal	EN_GESTIO	REV
2016	20168500059892	03/05/2016	Agencia de correo	EN_GESTIO	REV
2016	20168500051762	18/04/2016	Agencia de correo	TRAMITADO	REP

### Observación No. 6

Se evidencian debilidades de Control Interno en la gestión de trámites, relacionados con tiempos prolongados, en algunos casos aparente respuestas que no resuelven de fondo las solicitudes de los usuarios, como se describe a continuación;

- El radicado 20158500182122, corresponde a una solicitud de silencio administrativo positivo, con el cual se dio inicio a una investigación, que termino con la resolución decretando archivo, por cuenta de que el usuario no respondió el requerimiento realizado por la SSPD, en donde se le solicitaba la remisión de documentación necesaria para sustanciar la investigación.

Es de anotar que el ciudadano no dio respuesta al requerimiento, por cuanto la comunicación fue devuelta por el correo, presuntamente por no encontrar la dirección. Si bien es cierto no se incumplió procedimiento alguno, se pudo ir más allá, generando valor agregado del servicio al ciudadano, por cuanto el comunicado del peticionario contenía un número telefónico, el cual se pudo haber utilizado para contactarlo e indicarle la situación.

En la actualidad el caso se encuentra en instancia de tutela, lo que advierte claramente, que el prestigio institucional se ve afectado, por la insatisfacción que pueden llegar a sentir quienes acuden a la Superintendencia como entidad de control de las empresas prestadoras de servicios públicos.

- Algo similar a lo anterior, sucede con el radicado 20158500124512, que corresponde a la solicitud de un silencio administrativo positivo relacionado con un derecho de petición interpuesto ante la empresa. La comunicación del peticionario también contenía un teléfono, sin embargo, esa opción no fue contemplada para subsanar la devolución de correspondencia ocurrida en dos ocasiones con el envío de un requerimiento, ya fuese para verificar la dirección o en su defecto ubicar una dirección electrónica que fuera mucho más efectiva su entrega.

Es de anotar, que si fuese por costos es mucho más económico en tiempo y en dinero, una llamada, que el envío fallido de un requerimiento.





- El radicado 20158500021362 se resolvió con la resolución SSPD 20158500035815, la cual decretó archivo de la investigación. El tiempo transcurrido entre la fecha de la radicación y la fecha de la resolución fue de 253 días y la fecha en que fueron enviados los oficios de notificación se dio el 18/12/2015 (56 días), situación que debe ser controlada bajo el entendido que se cuenta es con 5 días para esa última actividad.
- El radicado 20158500158432 corresponde al envío de unos expedientes RAP por parte del prestador, situación que originó el radicado de salida de fecha 07/10/2015 avisándole al usuario la llegada del expediente, sin embargo, el recurso se resolvió con resolución SSPD 20168500028975, sólo hasta el 15/06/2016.
- El radicado 20158500206392 corresponde a una PQR, que requería un traslado por competencia al prestador, lo que se llevó treinta días para hacerse.
- El radicado 20158500005942 de fecha 19/01/2015 corresponde al envío por parte del prestador del expediente para resolver RAP, pero sólo hasta el 03/11/2015, se profirió resolución 20158500037025, fallando a favor del usuario.
- El radicado 20158500026222 de fecha 20/02/2015, corresponde al envío por parte del prestador del expediente para resolver RAP. Hasta el 5 de mayo le envían al usuario la comunicación de llegada del expediente y hasta el 11 de septiembre profieren resolución.
- El radicado 20158500026222 de fecha 20/02/2015 corresponde al envío por parte del prestador del expediente para resolver RAP, pero sólo hasta el 11/09/2015, se profirió resolución 20158500038535.
- Los radicados 20168500063552; 20168500058192; 20168500052382; 20168500067992; 20168500038482 corresponden a envíos de expedientes para resolver RAP, y a la fecha la única actuación observada en el sistema, es el aviso dado a los usuarios sobre la llegada de los expedientes.
- El radicado 20168500035262, corresponde a un SAP, y fue recibido el 17/03/2016, solo hasta el 4 de abril fue tipificado y en el sistema a la fecha no se observa actuación alguna.

#### **Recomendación No. 6**

La Oficina de Control Interno recomienda adoptar mecanismos de control tendientes a fortalecer la gestión en la atención de los trámites, con el fin de minimizar los periodos de tiempo entre las diferentes etapas que se suceden para cada tipo de trámite. Haciendo visible la actividad de seguimiento y control a los trámites.



## 2.6. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

### 2.6-1 Análisis Presupuestal

Con base en la información del aplicativo de contratos, estratificando la cantidad de contratos por rubro de imputación en el año 2016 y agrupándolos por objetos contractuales, la participación en presupuesto y cantidad es la siguiente:

#### Participación de Rubros y Objetos Contractuales

DESCRIPCION RUBRO	RESUMEN OBJETO	TIPO DE CONTRATO	VALOR TOTAL SUSCRITO	CANTIDAD DE CONTRATO	% PARTICIPA PRESUPUESTAL	% PARTICIPAC EN CANTIDAD
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	Arrendamiento	ARRENDAMIENTO	92.886.030	3	6,0%	2,9%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	Suministros	SUMINISTRO	10.000.000	1	0,6%	1,0%
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	Mantenimiento	PRESTACION SERVICIOS	9.350.056	1	0,6%	1,0%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Apoyo Atención Personaliza y Telefónica	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	7.600.000	2	0,5%	1,9%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Apoyo Otros; Sancionados	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	7.200.000	2	0,5%	1,9%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Notificador	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	13.200.000	4	0,8%	3,8%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Profesional Revisión	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	13.800.000	1	0,9%	1,0%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Profesional Sustanciación	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	2.786.667	1	0,2%	1,0%



DESCRIPCION_RUBRO	RESUMEN OBJETO	TIPO DE CONTRATO	VALOR TOTAL SUSCRITO	CANTIDAD DE CONTRATO	% PARTICIPA PRESUPUESTAL	% PARTICIPAC EN CANTIDAD
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Proyectistas	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	74.400.000	19	4,8%	18,3%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Atención Personaliza y Telefónica	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	85.000.000	10	5,4%	9,6%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Financiero y/o Administrativo	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	53.300.000	2	3,4%	1,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Financiero y/o Administrativo	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	67.200.000	8	4,3%	7,7%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Otros; Sancionados	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	8.500.000	1	0,5%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Participación	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	40.626.666	4	2,6%	3,8%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Asistencial- Mensajería- Secretar	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	51.200.000	4	3,3%	3,8%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Notificador	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	108.000.000	8	6,9%	7,7%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Asesoría Jurídica	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	112.900.000	3	7,2%	2,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Calidad	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	26.250.000	1	1,7%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Calidad	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	28.600.000	1	1,8%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Participación	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	63.800.000	2	4,1%	1,9%



DESCRIPCION_RUBRO	RESUMEN OBJETO	TIPO DE CONTRATO	VALOR TOTAL SUSCRITO	CANTIDAD DE CONTRATO	% PARTICIPA PRESUPUESTAL	% PARTICIPAC EN CANTIDAD
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Participación	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	27.500.000	1	1,8%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Revisión	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	130.400.000	4	8,4%	3,8%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Sustanciación	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	137.200.000	5	8,8%	4,8%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Tipificación y Expedientes	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	53.900.000	2	3,5%	1,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Proyectistas	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	335.440.000	14	21,5%	13,5%
<b>TOTALES</b>			<b>1.561.039.419</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicativo de Contratos*

De acuerdo con la información obtenida del aplicativo de contratos, se observa que el Rubro de Remuneración Servicios Técnicos, con nivel profesional es el que mayor participación tiene sobre el presupuesto de la Dirección Territorial Sur Occidente, (60,3% con 34 contratos) con una participación del 60,3% con una cantidad de 34 contratos, seguida de los servicios de apoyo, contratados con el mismo rubro, con el 24% de participación sobre el presupuesto representados en 36 contratos celebrados a la fecha.

Se realizó una verificación entre la información de finanzas WEB y SIIF, tomando la información el día 6 de mayo de 2016 y se evidenció que existe una diferencia de \$360.000, la cual pudo ser un movimiento que no alcanzo a que dar en los dos sistemas.

## 2.6-2 Viáticos

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

Ahora bien, con respecto al año 2016, se tomó información el 8 de junio de 2016, directamente de la base de datos y se observó lo siguiente:

NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	VALOR PENDIENTE DE LEGALIZAR	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	TIPO DE VINCULACIÓN
RUIZ MORALES NAYDA	3.811.196	14	CONTRATISTA
LOPEZ VARGAS ARMANDO	1.329.553	12	FUNCIONARIO
ANDRADE CORDOBA DAVID ALONSO	3.885.884	11	FUNCIONARIO



NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	VALOR PENDIENTE DE LEGALIZAR	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	TIPO DE VINCULACIÓN
VARGAS VARON GLORIA ELIZABETH	-	9	FUNCIONARIO
GOMEZ ARANA ALVARO HERNAN	1.216.001	7	CONTRATISTA
MUÑOZ HERNÁNDEZ LUCRECIA	1.589.041	4	FUNCIONARIO
OSSA TORO ALEX MAURICIO	-	4	CONTRATISTA
BUITRAGO RESTREPO CLAUDIA MARIA	-	2	CONTRATISTA
PEÑUELA ROA ALFONSO	-	2	FUNCIONARIO
TRUQUEZ CERON LILIA MARIA	1.442.063	2	CONTRATISTA
VASQUEZ CORREA DIANA LORENA	162.561	2	FUNCIONARIO
ANGULO QUIÑONES NEFER ABRAHAN	1.294.552	1	CONTRATISTA
MERA MORERA JULIETA EUGENIA	-	1	FUNCIONARIO
MUÑOZ MORENO FANNY XIMENA	-	1	CONTRATISTA
PERAFAN ORTIZ ALEXANDER	-	1	CONTRATISTA
SALAZAR LOZANO JUAN MANUEL	-	1	CONTRATISTA
URBANO GOMEZ DIEGO ARMANDO	-	1	CONTRATISTA

Fuente: Base de datos Finanzas Web

### Observación No. 7

Se evidencian funcionarios y contratistas con gastos de viáticos y de desplazamiento pendientes de legalizar, incumpliendo con el instructivo para el trámite de solicitud de viáticos y gastos de desplazamiento GH-I-003 en el numeral 4.4. LEGALIZACIONES *“El comisionado deberá realizar la legalización de los viáticos y gastos de viaje y/o gastos de desplazamiento, según el caso, en un término no mayor a cinco (5) días siguientes a la finalización de la comisión de servicios o desplazamiento, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1°, del artículo 5°, del Decreto 2768 de 2012...”*

### Recomendación No. 7

Dar estricto cumplimiento al instructivo y adoptar la instrucción dada por la Coordinación de Gestión de talento Humano en el sentido de no autorizar ningún desembolso a un funcionarios o contratista que tenga legalizaciones pendientes.

#### 2.6-3 Arqueo Caja Menor.

Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el día 15 de Junio de 2016, mediante la verificación y confirmación de la documentación en el sitio.

El Responsable de la caja menor en la Territorial, está asignada al cargo de Auxiliar Administrativo. Quien fue designado mediante acta de reunión del área financiera realizada el 2 de Mayo de 2016.

La resolución 20165330012115 del 05/05/2016 por la cual se realiza la modificación de la resolución 20165330002815 del 28/01/2016, en el artículo 3º se designa como responsable de la custodia a la señora Diana Lorena Vásquez Correa, presentando error en el documento de



identificación, que es 31.436.338 y en la resolución se registra el número 79.307.383 que corresponde al anterior responsable del fondo.

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

CONSECUTIVO	CONCEPTO	FECHA	VALOR
62	Mantenimiento de otros bienes	17/05/2016	58.000
63	Otros materiales y suministros	26/05/2016	20.000
64	Otros materiales y suministros	26/05/2016	13.637
65	Otros materiales y suministros	26/05/2016	353
66	Servicios bienestar social	07/06/2016	100.000
67	Transporte	09/06/2016	4.500
68	Transporte	09/06/2016	8.300
69	Transporte	09/06/2016	100.000
70	Mantenimiento otros bienes	14/06/2016	8.700

Se realizó el arqueo de la caja menor, verificando las facturas y o recibos de las compras efectuadas a esa fecha, así como el dinero en efectivo que se encontraba en poder del encargado. El arqueo realizado fue consignado en el formato EC-F-001 V.1, y presenta el siguiente estado:

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

CONCEPTO	VALOR
1. Saldo en bancos ( Según SIIF)	<b>2.580.478</b>
2. Efectivo	784.100
3. Gastos según facturas y recibos provisionales	313.490
4. Subtotal (Efectivo + facturas y recibos provisionales)	<b>1.097.590</b>
<b>TOTAL (1. Saldo en bancos + 4. Subtotal)</b>	<b>3.678.068</b>

*Fuente: Acta de arqueo caja menor*

Mediante la Resolución N°. 20165330012115 del 05/05/2016, el valor asignado para la Territorial Suroccidente es de cuatro millones seiscientos cincuenta y ocho mil pesos (\$4.658.000).

De acuerdo con el valor asignado y los valores soportados durante el arqueo, se presenta una diferencia de \$979.932. Se le informa al encargado, sobre lo cual argumenta que eso fue lo que recibió el 2 de mayo de 2016.

Se solicita el último arqueo donde se registran facturas por valor de \$979.960 con fecha 3 de mayo de 2016 y se evidencia que la diferencia encontrada en el arqueo de caja menor, corresponde a que este reembolso a la fecha de arqueo no se ha tramitado.

De otra parte al solicitar el saldo de bancos en tesorería \$ 2.565.678 y compáralo con el saldo en SIIF \$ 2.580.478, presenta una diferencia de \$14.800, sobre los cual no se tiene identificado a que corresponde este concepto.



### **Observación No. 8**

De acuerdo con el arqueo de la territorial Suroccidente se presentan evidencian inconsistencias en el acto administrativo de la constitución de cajas menores así:

- La resolución 20165330012115 del 5 de mayo de 2016, por la cual se modifica la resolución número 20165330002815 del 28 de enero de 2016 (Constitución de caja menores), presenta inconsistencias en cuanto a: errores en la fecha de la resolución que está modificando, toda vez que se menciona que la resolución que se está modificando pertenece al 2015 cuando en realidad es del 2016, al responsable de la caja menor de la caja menor de la Dirección territorial suroccidente no se le realizó el cambio de número de identificación quedando como funcionario Diana Lorena Vásquez Correa con No. de identificación 79.307.383 que corresponde al anterior responsable de la caja menor.

### **Observación No. 9**

Incumplimientos al decreto 1068 de 2015, en lo referente al cumplimiento de reembolsos de caja menor en los artículos 2.8.5.14 y 2.8.5.15

- El artículo 2.8.5.14 del decreto 1068 de mayo 26 de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, no se cumple toda vez que durante el arqueo se evidencian (4) cuatro recibos de caja por valor de \$91.990 del mes anterior, sin que se haya realizado el respectivo reembolso. 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.
- Se incumple con el artículo 2.8.5.15 del decreto 1068 de mayo 26 de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público "...Cambio de responsable. Cuando se cambie el responsable de la caja menor, deberá hacerse una legalización efectuando el reembolso total de los gastos realizados con corte a la fecha. Toda vez que a la fecha de la revisión 15 de junio de 2016, no se había realizado el reembolso de los \$979.260 del 3 de mayo de 2016, correspondiente al anterior responsable del fondo.

### **Recomendaciones No. 8 y 9**

- Realizar el reembolso de \$979.260 correspondiente al cambio de responsable, dando cumplimiento al art. 2.8.5.15 y corregir la diferencia presentada en el arqueo en el valor asignado a la territorial.
- Se debe capacitar a los responsables de caja menor y desde el nivel central se debe hacer un seguimiento mensual de los reembolsos de cada una de las cajas menores constituidas en la entidad, dar estricto cumplimiento al decreto 1068 de 2015 y de las resoluciones emitidas por la SSPD relacionadas con el manejo de cajas menores.
- Modificar la resolución 20165330012115 del 5 de mayo de 2016, por el error presentado en número de identificación del responsable de caja menor de la territorial suroccidente.



- Como medida de control a la diferencia presentada en la cuenta bancaria, entre el saldo registrado en SIIF y el reportado por el banco, es necesario se implementen las conciliaciones bancarias mensuales a cargo de la territorial.

## 2.7. 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, se validaron 15 eventos de la vigencia 2015 y 8 del 2016, donde se revisó el soporte físico y su expediente en cuanto al soporte documental de: Informe preliminar PC-F-002, convocatorias mediante comunicados de prensa PC-F-013, plantilla de presentaciones CO-F-006, controles de asistencia PC-F-011, encuestas de satisfacción del evento PC-F-001.

Item	No. Expediente virtual	EVENTO	Encuesta de satisfacción	Folios
1	2015850320300003E	COLON- NARIÑO	Calificación 4,5	31
2	2015850320300002E	OSPINA NARIÑO	Calificación 4,5	49
3	2015850320300005E	TUQUERRES- NARIÑO	Calificación 4,2	50
4	2015850320300008E	CARTAGO-VALLE	Calificación 4,8	69
5	2015850320300026E	FLORIDA -VALLE	Calificación 4,5	44
6	2015850320300013E	PASTO-NARIÑO	Calificación 4,5	139
7	2015850320300014E	PASTO-NARIÑO	Calificación 4,6	81
8	2015850320300018E	CUASPU-D-NARIÑO	Calificación 4,4	32
9	2015850320300019E	ALDANA-NARIÑO	Calificación 4,5	31
10	2015850320300017E	CALI	Calificación 4,7	27
11	2015850320900001E	CONTADERO-NARIÑO	Calificación 4,8	99
12	2015850320300028E	EL PEÑOL- NARIÑO	Calificación 4,9	32
13	2015850320300027E	MALLAMA-NARIÑO	Calificación 4,9	37
14	2015850321000020E	PASTO-NARIÑO	Calificación 4,7	27
15	2015850320300039E	TUMACO-NARIÑO	Calificación 4,9	71
16	2016850320900001E	ANDALUCIA – VALLE	Calificación 4,6	47
17	2016850320900002E	CARTAGO-VALLE	Calificación 4,4	26
18	2016850320900003E	TAMBO-CAUCA	Calificación 4,6	44
19	2016850320300006E	PASTO-NARIÑO	Calificación 4,7	106
20	2016850320300007E	CALI	Calificación 4,7	72
21	2016850320300009E	CARTAGO-VALLE	Calificación 4,5	90
22	2016850320300011E	SILVIA – CAUCA	Calificación 4,7	36
23	2016850320300012E	CALI	Calificación 5,0	23





Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	36
<b>Totales</b>		<b>104</b>

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

La mayor cantidad de contratos suscritos se encuentra en el rubro de REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS, bajo la modalidad de PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, sin embargo y de acuerdo con lo descrito en el capítulo de presupuesto, la PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES, es la que mayor presupuesto tiene asignado.

Durante el proceso de auditoria se tomó como muestra los siguientes contratos con su respectivo número de expediente asignado en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

### MUESTRA DE CONTRATOS

No.	Expediente	No.	Expediente	No.	Expediente	No.	Expediente
35-2016	2016850150100035E	38-2016	2016850150100038E	45-2015	2015850150100045E	39-2015	2015850150100039E
05-2016	2016850150100005E	73-2016	2016850150100073E	80-2015	2015850150100080E	18-2015	2015850150100018E
31-2016	2016850150100031E	51-2016	2016850150100051E	87-2015	2015850150100087E	120-2015	2015850150100120E
08-2016	2016850150100008E	06-2016	2016850150100006E	15-2015	2015850150100015E	109-2015	2015850150100109E
34-2016	2016850150100034E	59-2016	2016850150100059E	37-2015	2015850150100037E	63-2015	2015850150100063E
04-2016	2016850150100004E	65-2016	2016850150100065E	174-2015	2015850150100174E	115-2015	2015850150100115E
57-2016	2016850150100057E	10-2016	2016850150100010E	19-2015	2015850150100019E	25-2015	2015850150100025E
55-2016	2016850150100055E	51-2016	2016850150100051E	55-2015	2015850150100055E	78-2015	2015850150100078E
14-2016	2016850150100014E	24-2016	2016850150100024E	141-2015	2015850150100141E	45-2015	2015850150100045E
15-2016	2016850150100015E	27-2016	2016850150100027E	02-2015	2015850150100002E	80-2015	2015850150100080E
36-2016	2016850150100036E	44-2016	2016850150100044E	108-2015	2015850150100108E	87-2015	2015850150100087E
75-2016	2016850150100075E	25-2016	2016850150100025E	14-2015	2015850150100147E	15-2015	2015850150100015E
18-2016	2016850150100018E	58-2016	2016850150100058E	82-2015	2015850150100082E	37-2015	2015850150100037E
49-2016	2016850150100049E	58-21	2016850150100021E	158-2015	2015850150100158E	39-2015	2015850150100039E
65-2016	2016850150100065E						

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

En los expedientes de cada contrato se revisaron los documentos soporte como son: el contrato inicial y soportes (Estudios previos, RUT, certificado de registro presupuestal, póliza, acta de inicio), así mismo se realizó una verificación de la último informe de actividades, acta de seguimiento, certificado de disminución base de retención.

### Observación No. 10

En la muestra de contratos tomada, se observan diferencias en el registro de información en los documentos que hacen parte de los expedientes de los contratos suscritos, sin embargo, no hay observación de fondo con presuntos incumplimientos en las formalidades previstas para los contratos evaluados en la muestra.



## 2.8. GESTIÓN CONTRACTUAL

En cuanto al tema de la contratación, la Dirección Territorial Sur Occidente reporta que a 31 de mayo de 2016, ha suscrito un total de 104 contratos, mientras que en el 2015 se suscribieron un total de 177. La distribución por rubro de imputación es la que se muestra a continuación:

### Contratos Año 2015

Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTO	3
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	1
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	PRESTACION SERVICIOS	4
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	38
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	17
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS	1
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	65
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	60
<b>Totales</b>		<b>189</b>

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

Si bien es cierto el total de contratos en el año 2015 fue de 176, en el cuadro anterior se presenta un total de 189 registros, por cuanto hubo cesiones de contratos, lo que aumenta la cantidad de registros, pero no el total de contratos.

En el 2015 el tipo de contrato que mayor número de contratos que se suscribieron fueron de PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, con 65 registros por el rubro de REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS y 38 por el rubro de INVERSIÓN.

### Contratos Año 2016

Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTO	3
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	1
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	PRESTACION SERVICIOS	1
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	9
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	20
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	34



Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	36
<b>Totales</b>		<b>104</b>

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

La mayor cantidad de contratos suscritos se encuentra en el rubro de REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS, bajo la modalidad de PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, sin embargo y de acuerdo con lo descrito en el capítulo de presupuesto, la PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES, es la que mayor presupuesto tiene asignado.

Durante el proceso de auditoria se tomó como muestra los siguientes contratos con su respectivo número de expediente asignado en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

### MUESTRA DE CONTRATOS

No.	Expediente	No.	Expediente	No.	Expediente	No.	Expediente
35-2016	2016850150100035E	38-2016	2016850150100038E	45-2015	2015850150100045E	39-2015	2015850150100039E
05-2016	2016850150100005E	73-2016	2016850150100073E	80-2015	2015850150100080E	18-2015	2015850150100018E
31-2016	2016850150100031E	51-2016	2016850150100051E	87-2015	2015850150100087E	120-2015	2015850150100120E
08-2016	2016850150100008E	06-2016	2016850150100006E	15-2015	2015850150100015E	109-2015	2015850150100109E
34-2016	2016850150100034E	59-2016	2016850150100059E	37-2015	2015850150100037E	63-2015	2015850150100063E
04-2016	2016850150100004E	65-2016	2016850150100065E	174-2015	2015850150100174E	115-2015	2015850150100115E
57-2016	2016850150100057E	10-2016	2016850150100010E	19-2015	2015850150100019E	25-2015	2015850150100025E
55-2016	2016850150100055E	51-2016	2016850150100051E	55-2015	2015850150100055E	78-2015	2015850150100078E
14-2016	2016850150100014E	24-2016	2016850150100024E	141-2015	2015850150100141E	45-2015	2015850150100045E
15-2016	2016850150100015E	27-2016	2016850150100027E	02-2015	2015850150100002E	80-2015	2015850150100080E
36-2016	2016850150100036E	44-2016	2016850150100044E	108-2015	2015850150100108E	87-2015	2015850150100087E
75-2016	2016850150100075E	25-2016	2016850150100025E	14-2015	2015850150100147E	15-2015	2015850150100015E
18-2016	2016850150100018E	58-2016	2016850150100058E	82-2015	2015850150100082E	37-2015	2015850150100037E
49-2016	2016850150100049E	58-21	2016850150100021E	158-2015	2015850150100158E	39-2015	2015850150100039E
65-2016	2016850150100065E						

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

En los expedientes de cada contrato se revisaron los documentos soporte como son: el contrato inicial y soportes (Estudios previos, RUT, certificado de registro presupuestal, póliza, acta de inicio), así mismo se realizó una verificación de la último informe de actividades, acta de seguimiento, certificado de disminución base de retención.

### Observación No. 10

En la muestra de contratos tomada, se observan diferencias en el registro de información en los documentos que hacen parte de los expedientes de los contratos suscritos, sin embargo, no hay observación de fondo con presuntos incumplimientos en las formalidades previstas para los contratos evaluados en la muestra.



- En el expediente 2015850150100174E, en el contrato el número del CDP que aparece es 299215 pero el real es 313515
- Para el diligenciamiento de las actas de inicio, se viene registrando una "X" en los ítem de números del CDP y registro presupuestal, situación que se recomienda analizar, pues desde la lógica, allí debe ir son los números y no la X, por cuanto el Acta de Inicio no es un check list de la información, por el contrario es un documento con información.
- En el expediente 2015850150100002E, específicamente en el documento RUT, Los códigos que aparecen en la actividad que desarrolla el contratista son 8543 y 8530 que no tienen relación con el objeto contractual, que es arrendamiento de un inmueble, pues esos códigos se relacionan con Establecimientos que combinan diferentes niveles de educación.
- En los contratos a destajo se le coloca dentro de las obligaciones, en el acta de inicio que debe presentar 25 semanales y 100 al mes, pero no se coloca el máximo tope, dejando abierta la posibilidad de presentar un volumen tan alto que el pago puede llegar a superar el valor que gana el Director de la Territorial, además que puede cuestionarse la calidad de los entregables.
- El nivel de escolaridad del contratista que suscribió el contrato número 147 de 2015, es bachiller, sin embargo, el objeto contractual describe estudiar y proyectar, situación que advierte un riesgo, toda vez que coincide con responsabilidades descritas en contratos con un nivel técnico o de profesional. El objeto contractual debe estar enmarcado en una descripción de apoyo a la gestión.
- El contrato 109 del 2015, a pesar de tener 5 meses para la ejecución del mismo, presenta una sola cuenta de cobro, situación que de no controlarse puede llegar a incidir en la oportunidad de los trámites, por cuanto no se evidencia en el expediente la entrega parcial de los entregables, de ahí que se incumple de la política descrita en las actas de inicio donde se les informa que deben hacer entregas mensuales.
- Es importante que se analice de manera concienzuda, el promedio de trámites que un proyectista, un revisor o un sustanciador puede llegar a realizar con calidad, esto con el fin de establecer un indicador que determine un mínimo y un máximo de trámites a realizar por mes, en cada una de las especialidades.

Lo anterior teniendo en cuenta que se observan contratos (*141 de 2015 y 35 de 2016*) de proyectistas que en el mes alcanzan a realizar tan solo 30 y 25 trámites respectivamente, que a destajo no costarían más de \$1.200.000 de pesos, sin embargo, los contratos tienen una asignación mensual de \$3.000.000 y \$2.700.000.

- En el contrato 04 de 2016, los informes que se presentan para el pago, hablan de informes intermedios periódicos, sin embargo, no se anexan. Es de anotar que en algunos casos se describen que el informe está en el correo electrónico de la contratista, situación que se recomienda corregir pues el repositorio debe ser ORFEO o un sitio del sistema que pueda ser evidenciado por quienes lo requieran.
- En algunos contratos, se observa la designación de supervisor, en donde quien lo hace es la Directora Territorial para ella misma, situación que se recomienda obviar, ya que

los contratos dicen claramente que la supervisión se ejercerá a través del Director o quien designe, luego solo habría necesidad de designar cuando la supervisión la fuese a realizar otra persona diferente.

- En el contrato 75 de 2016, fue designado como supervisor un funcionario que tiene cargo de auxiliar administrativo, situación que se debe analizar, pues es claro que los supervisores deben cumplir y conocer claramente las funciones que va a desarrollar el supervisor y en este caso es un proyectista de nivel profesional.
- El contrato 73, inicio actividades el 29 de abril de 2016, sin embargo, a la fecha no ha reportado el cumplimiento de sus obligaciones para el pago del primer mes de ejecución.
- El contrato 59 de 2016, describe en su objeto contractual "Prestar servicios técnicos de apoyo", sin embargo, en el informe de actividades describe acompañamiento y asistencia profesional, si bien es cierto puede parecer solo aspecto semántico, las actividades que desarrolle y describa el contratista se deben enmarcar dentro del objeto del mismo.
- El contrato 51 de 2016, una vez revisado el control mensual de compromisos al mes de mayo de 2016, se observan que se acumulan dos informes de actividades para pago.

#### **Recomendación No. 10**

Es necesario establecer filtros de revisión de cada uno de los soportes que se anexan de cada contrato mediante listas de chequeo, que se deben aplicar desde la firma del informe de actividades por parte del supervisor de cada contrato hasta la autorización de pago, en cada una de las etapas con el ánimo de evitar las situaciones descritas en la observación.

En las actas de inicio en los campos de certificado de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal y garantía única, es necesario se incluyan los datos del número a que corresponde cada documento.

Los informes de actividades deben presentarse de forma mensual, tal como lo establece cada contrato y actas de inicio del contratista.

## **2.9. ADMINISTRACIÓN DE BIENES**

Una vez solicitado el inventario asignado a la territorial suroccidente, presenta el siguiente estado:

#### **Bienes en servicio – Resumen por agrupación**

<b>Agrupación</b>	<b>Nombre de la agrupación</b>	<b>Valor</b>
1 1 1 10	Útiles para escritorio, oficina, dibujo y papelería	\$1.768.818,60
1 1 2 03	Elementos de culto y museo	\$5.380.486,15
1 1 2 06	Elementos de comedor y cocina	\$3.349.080,40
1 1 2 07	Elementos de comunicación	\$41.940.303,57
1 1 2 11	Equipos médicos	\$470.000,00



Agrupación	Nombre de la agrupación	Valor
1 1 2 12	Equipos y máquinas para oficina	\$56.203.764,00
1 1 2 14	Herramientas para mantenimiento	\$105.070,00
1 1 2 16	Libros de investigación, biblioteca y colección	\$146.000,00
1 1 2 18	Mobiliario y enseres de oficina	\$76.398.915,76
1 1 2 24	Equipos de computación, hardware y accesorios	214.183.326,60
1 1 3 01	Edificios	\$155.432.965,00
1 1 3 02	Terrenos	\$139.035.000,00
<b>Total</b>		<b>\$694.413.730,08</b>

Como procedimiento de auditoria se efectuó una verificación de la existencia física de los bienes en servicio registrados para la territorial con fecha de corte junio de 2016, con el objeto de comprobar su existencia, identificación y condición física, se tomó una muestra de 94 elementos de los 496 que tiene asignada la territorial, por valor de \$618.089.184.

Una vez realizadas las pruebas de auditoria se tiene la siguiente observación referente al proceso de administración de bienes de la territorial.

#### **Observación No. 11**

Durante la verificación de existencia física no se encontraron los siguientes bienes: Impresora 12287 por valor de \$ \$3.404.695. impresora del inventario 16196 por valor de \$1.314.466 y computador personal 12580 por valor de \$2.301.000, para los cuales se presentan formatos que soportan la salida del bien para retiro definitivo con fechas de 29 de diciembre de 2015, 5 de noviembre de 2015 y 24 de noviembre de 2015, incumplándose Manual de Administración de Bienes en el numeral 5.8 *"BAJA DE BIENES Retirar del inventario definitivamente los bienes identificados como inservibles u obsoletos que no se requieren para el servicio de la Entidad"*. (Se da traslado al grupo de almacén e inventarios del nivel central para gestionar las bajas de elementos enviados por la territorial de forma oportuna.)

- No se cumple con el Manual de Administración de Bienes en cuanto al numeral, 5.3.1 Entradas de bienes en lo referente a la identificación de bienes toda vez que se encontraron (2) dos impresoras identificadas con los códigos 16983 y 16984 sin placa de identificación.
- El vehículo asignado a la territorial no se encuentra relacionado en el inventario suministrado por almacén e inventarios.
- La totalidad de los bienes se encuentran asignados al Director Territorial Suroccidente, con fecha 14 de Abril de 2016.

#### **Recomendación No. 11**

Los bienes que han sido enviados por la territorial y que poseen en concepto técnico para ser dados de baja, deben ser presentados al comité de inventarios y proceder a su retiro definitivo acuerdo a lo contemplado en el manual,



- Los bienes deben contar con la placa de identificación de acuerdo con lo dispuesto en el manual de administración de bienes.
- Se recomienda evaluar la posibilidad de asignar los bienes a los funcionarios de Planta de las diferentes Direcciones territoriales conforme el modelo usado en el Nivel central.

### 2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción.

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.
	Dirección Territorial Sur Occidente	40.2%	30.04%

#### Observación No 12

En el aplicativo siggestion se observa un resultado de baja ejecución, frente a lo programado a corte 31 de Mayo de 2016.

Para la actividad 11242 se alerta por la baja ejecución frente al cumplimiento de la meta.

Cod.	Actividades	% Progr. Acumulada frente al año	% Ejecución corte frente al año	Avance producto acumulado	Meta real acumulada	Ejecución real
11233	Resolver las PQR que se presentaron ante la Dirección Territorial de la vigencia anterior.	100%	0%	0%	0%	0%
11235	Resolver los Recursos de Reposición que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	100%	0%	0%	0%	0%
11242	Resolver los SAP que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.	29.09 %	8.49 %	7%	120%	5.83 %

En la actividad 11233 y 11235 el reporte de Siggestion, evidencia ejecución en cero (0), sin embargo al consultar las actividades en forma individual, en el mismo aplicativo se observan reportes de ejecución de actividades. (Se traslada a la oficina de planeación).

#### Recomendación No. 12

Implementar planes de choque para lograr las metas propuestas en el plazo previsto.

La Dirección territorial debe realizar un monitoreo permanente a los resultados que arroja el aplicativo Siggestion frente a las actividades ejecutadas y reportadas. Así mismo solicitar acompañamiento y corrección de ser necesaria a la Oficina asesora de Planeación.



**2.12. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

No.	ACPM (Formato) MC-F-008	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Estado ACPM	Comentarios
1	AC-DTSO-022	20/06/2015	23/12/2015	En Proceso	100% Cumplimiento EFICAZ
2	AC-DTSO-23	09/02/2015	23/12/2015	En Proceso	100% Cumplimiento EFICAZ
3	AC-DTSO-24	09/02/2015	21/12/2015	En Proceso	100% Cumplimiento EFICAZ
4	AC-DTSO-027	09/06/2015	23/12/2015	En Proceso	100% Cumplimiento EFICAZ
5	AC-DTSO-025	07/07/2015	30/10/2015	En Proceso	100% Cumplimiento EFICAZ
7	C-DTSO-002	16/06/2015	19/06/2015	CERRADA	CERRADA EFICAZ
8	C-DTSO-01	05/06/2015	30/09/2015	CERRADA	CERRADA EFICAZ

Una vez revisadas las acciones documentadas e implementadas para dar tratamiento a las observaciones de la auditoria de gestión de la vigencia 2015, se encontraron cumplidas en su totalidad con eficacia.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

En términos generales la gestión de la Dirección Territorial da cumplimiento a sus funciones misionales acorde a la norma, administrativas y financieras. En las diferentes actividades de cada uno de los procesos evaluados se tienen oportunidades de mejora que requieren plan de acción donde se deben establecer acciones de mejora y correcciones, como se describe en las recomendaciones presentadas para cada observación, durante la evaluación se realizan algunas observaciones a los procesos que requieren definir acciones en aras del mejoramiento continuo, entre ellas tenemos:

- ❖ La coordinación financiera actualmente está siendo ejercida en Dirección territorial por personal que no cuenta con el perfil y experiencia, que se requiere para el cargo. Algunas funciones se asignan a un contratista y las administrativas por un funcionario de planta.
- ❖ Al revisar el aplicativo ORFEO de gestión documental se encontraron documentos sin tipificar, entre ellos se encuentran radicados con más de 8 días sin que se les haya asignado algún tipo documental.
- ❖ El 94% de los documentos recibidos para trámites durante la vigencia 2016, que aunque se encuentran en gestión están clasificado con riesgo alto, al no cumplir dentro de los términos establecidos para cada uno.





- ❖ Se tipifican documentos con conceptos que corresponden a medios de recepción, como son atención personalizada y así mismo se registran en medios de recepción los que corresponden a tipos de documentos como PQR.
- ❖ Se evidencian debilidades de control en la gestión de trámites, relacionados con tiempos prolongados y en casos respuestas que no resuelven las solicitudes de fondo.
- ❖ Las deficiencias encontradas en caja menor, en cuanto al desconocimiento del procedimiento de su manejo obedece a la falta de personal con perfil financiero para liderar este proceso en la territorial.
- ❖ Se observan algunas oportunidades de mejora en cuanto a la revisión de los soportes documentales de cada uno de los contratos suscritos en la territorial, donde se involucre el contratista, el supervisor y cada una de las personas que interviene en el proceso.
- ❖ La territorial no realiza seguimiento efectivo, para que le descarguen del inventario elementos enviados al nivel central para proceder a dar de baja, esta observación es compartida con el nivel central.
- ❖ Se evidencia falta de seguimiento al reporte de Sisgestion, en donde se evidencian ejecuciones en cero (0) a pesar de tener registros en el aplicativo, esta observación es compartida con el nivel central- Area de Planeación.

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

Copia. - Dr David Alonso Andrade- Director Territorial.  
Dra.. – Jenny Lindo Díaz - Director General Territorial  
Proyectó: Mario Carbonell Rojas – Técnico Administrativo y Miguel Ángel Moreno Porras - Contratista.