



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN

**MEMORANDO**  
**20191400055233**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 31/05/2019

Página 1 de 1

**PARA** Dra. **NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
**Superintendente**

**DE** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2019 Proceso de Gestión Administrativa y Logística.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2019 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Gestión Administrativa y Logística, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron tres (3) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

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

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación  
Diana Marcela Niño Tapia – Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Maritza Coca Espinel - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** Día: **24** Mes: **05** Año: **2019**

<b>Proceso:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	DIANA MARCELA NIÑO TAPIA – Directora Administrativa Yenny Yolima Puerto Quiroga - Coordinadora Grupo de Servicios Generales Yaneth del Rocío Vallejo - Coordinadora Grupo de Almacén e Inventarios
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p><b>GENERAL:</b> Verificar el cumplimiento del objetivo del proceso de Gestión Administrativa y Logística en cuanto a la adecuada gestión de los servicios administrativos y los bienes muebles e inmuebles requeridos en la operación de la entidad.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la ejecución del proyecto de Inversión Adecuación Infraestructura Física y los contratos derivados y suscritos durante el año 2018</li> <li>2. Comprobar el cumplimiento del manual administración de bienes GA-M-002 en concordancia con el manual de políticas y las cuentas contables</li> <li>3. Validar la operación de conciliación de saldos reportados en los balances de almacén e inventarios contra los saldos de contabilidad</li> <li>4. Evaluar el control y actualización del inventario de bienes de la Superservicios a nivel nacional</li> <li>5. Corroborar el aseguramiento y actualización de los bienes de la entidad a través de las pólizas de seguros</li> <li>6. Comprobar el cumplimiento del manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001</li> <li>7. Revisar la consistencia de los formatos en SIGME asociados a los procedimientos y los manuales respectivos</li> <li>8. Evaluar los contratos suscritos para el adecuado funcionamiento de servicios generales de la entidad y la adecuada supervisión y control sobre la ejecución de las obligaciones contractuales del Grupo de Servicios Generales</li> <li>9. Validar el diseño de riesgos y controles en el proceso de gestión administrativa y logística</li> <li>10. Verificar los indicadores del proceso de gestión administrativa y logística a marzo de 2019</li> <li>11. Evaluar el cumplimiento de las actividades en Sisgestión de enero a marzo de 2019 y el cumplimiento de los productos del proceso administrativo y logístico</li> </ol>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Comprende los componentes estratégicos y operativos del proceso de gestión administrativa y logística y los manuales e instructivos asociados. Cubre el periodo correspondiente al 1o. de septiembre de 2018 al 31 de marzo de 2019.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Maritza Coca Espinel – Asesora y Auditor Líder Dalila Ariza – Profesional Especializada Carlos Eduardo Trujillo Espinosa – Ingeniero Contratista

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
<b>Día</b>	10	<b>Mes</b>	04	<b>Año</b>	2019	<b>Desde</b>	10/04/2019	<b>Hast</b>	30/05/2019	<b>Día</b>	31	<b>Mes</b>	05	<b>Año</b>	2019
							D / M / A		D / M / A						

## METODOLOGÍA

- Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, comunicado al líder del proceso, según radicado 20191400036693 del 09 de abril de 2019, dando inicio a la auditoría.
- Se efectuó reunión de apertura el 10 de abril de 2019 con la líder del proceso y las coordinadoras responsables de Servicios Generales y Almacén e Inventarios, firmando el acta de apertura correspondiente.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objeto de la auditoría, a través del correo electrónico, asignando como enlaces las Coordinadoras de los grupos, con quien se obtuvo la información respectiva.
- Se realizó la verificación y análisis de la información entregada en los diferentes requerimientos efectuados por el auditor y a través de otros sistemas de gestión implementados las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, SGI Contratos, Pagina Web, SECOP, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SIGGESTION.
- Se realizaron pruebas de inspección y recorrido con los responsables de las actividades para verificación de puntos de control y toma física conforme a pruebas selectivas.

## DESARROLLO

Con el fin de generar valor a las operaciones y actividades desarrolladas en el proceso de Gestión Administrativa y Logística, la Oficina de Control Interno, a continuación, presenta el desarrollo y resultado de la auditoría interna de gestión, así:

### 1. Proyecto de inversión: Adecuación Infraestructura Física de La Superintendencia de Servicios Públicos Nacional.

Tiene como objeto general contar con sedes que cumplan con las condiciones físicas y técnicas necesarias para el desarrollo de las funciones de la entidad, optimizando los espacios y garantizando el cumplimiento de normas técnicas de seguridad en las instalaciones físicas, eléctricas, hidráulicas, de comunicaciones, de archivo, de atención al ciudadano y demás a que haya lugar:

#### Horizonte del proyecto

Vigencia	Solicitado**	Inicial*	Vigente*	Compromiso*	Obligación*	Pago*	Avances
2012-Dic	1.050.000.000	1.050.000.000	1.050.000.000	636.206.115	578.922.114	305.020.611	Financiero: 55,14% Físico: 68,00% Gestión: 86,00%
2013-Dic	650.000.000	650.000.000	650.000.000	631.041.162	534.301.814	534.301.814	Financiero: 82,20% Físico: 75,00% Gestión: 100,00%
2014-Dic	2.857.869.556	7.500.000.000	2.500.000.000	2.253.526.102	1.328.124.363	1.094.824.280	Financiero: 63,12% Físico: 46,84% Gestión: 61,00%
2015-Dic	3.136.211.256	4.336.000.000	4.336.000.000	4.333.512.915	3.969.943.442	3.969.943.442	Financiero: 91,56% Físico: 42,00% Gestión: 100,00%
2016-Dic	2.827.979.594	2.827.000.000	2.827.000.000	2.821.894.935	687.613.065	474.258.173	Financiero: 24,32% Físico: 0,00% Gestión: 132,00%
2017-Dic	2.885.678.241	2.885.678.241	2.746.678.241	2.683.386.604	1.995.325.044	1.020.554.512	Financiero: 72,65% Físico: 94,61% Gestión: 99,00%
2018-Dic	3.350.335.033	2.870.000.000	2.650.000.000	2.643.746.238	1.914.403.476	1.825.896.810	Financiero: 72,24% Físico: 75,00% Gestión: 95,00%

Fuente: Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión SPI - DNP

Se muestra en la anterior tabla el horizonte del proyecto entre 2012 a 2018. Para 2018, el avance financiero fue de 72,24%, 2,76% . La gestión para este periodo llegó al 95% y los recursos asignados ascendieron a \$2.650 millones.



Los contratos suscritos con cargo al proyecto de inversión para 2018 son: 59,73,183,573,577,674 donde 3 de ellos pertenecen a la modalidad de prestación de servicio (59,73,183) y el contrato 674 que corresponde a selección abreviada, el contrato 573 en la modalidad de obra y el 577 de interventoría.

El 5 de junio de 2018 se suscribe el contrato 573 con CONSULTORIA E IMAGEN SAS (Red contra incendios Bogotá, DT Norte y DT Suroccidente) por valor de \$1.508'067.868 y el 27 de junio de 2018 se contrató la interventoría mediante contrato 577 por valor de \$162'870.349. Estos dos contratos presentaron tres prorrogas y/o adiciones a través de su desempeño. En la actualidad el avance del contrato de obra 577 es de 88.91%, 2,01% por encima de lo programado para el mes de mayo 86.90%.

NUMERO DE CONTRATO	FECHA TERMINACIÓN CONTRATO	PRIMERA PRORROGA Y ADICIÓN	SEGUNDA PRORROGA Y ADICIÓN	TERCERA PRORROGA
573 de 2018	26 de Noviembre de 2018.	-Adición: \$129.634.100 -Prorroga: firmado el 23 de nov de 2018 hasta el 26 de diciembre de 2018	-Adición: \$ 126.946.590 – Prorroga: firmado el 26 de diciembre de 2018 hasta el 29 de marzo de 2018.	-No incluye adición -Prorroga: firmado 29 de marzo de 2019 hasta el 27 Junio de 2019.
577 de 2018	31 de diciembre de 2018.	-Adición de \$14.000.000 -Prorroga: firmado el 23 de nov de 2018, hasta el 31 de diciembre de 2018	-Adición: \$ 13.710.149 -Prorroga: firmado el 26 de diciembre de 2018 hasta el 15 de abril de 2019	-No incluye adición. -Prorroga: firmado 29 de marzo de 2019 hasta el 27 julio de 2019.

Fuente: ORFEO

La Oficina Asesora de Planeación solicitó actualización del proyecto de inversión a la Dirección Nacional de Planeación para trasladar la suma de \$37'667.881 del producto: Espacios de oficina abierta de la sede central al producto Adecuación de la Sede principal de la Superintendencia, el cual fue aprobado con número 508053 del 28 de nov de 2018.

Como el horizonte del proyecto de inversión finaliza en diciembre de 2018 y a 31 de diciembre los contratos de obra e interventoría no habían finalizado, se constituyó reserva en diciembre 31 de 2018 para el contrato de obra 573 por valor de \$ 649'879.804 expediente 20185220142073 de Orfeo y para contrato de interventoría por valor de \$79'462.958 expediente 20185220142203 de Orfeo. Los recursos para el pago de los contratos están contemplados en las reservas.

El aplicativo seguimiento a proyectos de inversión (SPI) está limitado por llegar al término de su horizonte y no permite ingresar avance a las actividades; sin embargo, el informe de ejecución permite su actualización.

**Observación 1:** Se presentan debilidades en la planeación del contrato 573 de 2018 lo que conllevó a la administración a verse obligado a la primera prórroga y adición que fue hasta el 26 de diciembre de 2018, toda vez que no se contemplaron condiciones técnicas, de tiempo e insumos, y posteriormente se requirió a generar una segunda prórroga y adición y una tercera prórroga contemplada hasta el 27 de junio de 2019 en el contrato de obra, aumentando el valor del contrato de obra e interventoría en \$ 284'287.149 y generando retraso de 8 meses, (desde 26/11/2018 fecha de terminación del contrato inicial) afectando las condiciones laborales en toda la Superservicios.

**La Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención, emite Alerta** del riesgo al que se expone la Superservicios de un posible no cumplimiento de la – Actividad: realizar adecuación de la red contra incendio de la sede central, dentro del producto - Adecuación de la sede principal de la SSPD del proyecto: Adecuación Infraestructura Física de La Superintendencia de Servicios Públicos. Actividad que se ejecuta mediante el contrato de obra 573 de 2018 que actualmente se encuentra en ejecución con plazo de terminación hasta el 27 de junio de 2019.

Igualmente el registro de este proyecto en el SPI (Seguimiento a proyectos de Inversión) reporta un cumplimiento financiero de 72.24%, cumplimiento físico del 75,00%, y una gestión del 95%, situación que tiene una lectura de un retraso en el cierre del proyecto teniendo en cuenta que para la vigencia 2019, este proyecto en el aplicativo SPI ya se encuentra terminado en su horizonte (31 de diciembre de 2018) aun cuando actualmente se han emitido informes de ejecución del contrato de red contra incendios, que aún se encuentra en ejecución a la fecha de esta auditoría.

**Recomendación:** Diseñar controles efectivos para el seguimiento al cumplimiento de los contratos que se realizan dentro de la ejecución de proyectos de inversión, y que se mantengan los cronogramas propuestos por los contratistas.

## 2. Propiedad planta y equipo

A diciembre de 2018 la cuenta 16- Propiedad planta y equipo, presenta un saldo de \$46.964.234.116 y a marzo 31 de 2019 presenta un saldo de \$46.707.524.727.

A 31 de marzo se presenta registró bienes en servicio (903) con valor de más de 3 SMLV los cuales se ingresan a la cuenta acorde con las políticas contables establecidas para la cuenta 16.

Se realizó verificación de conciliación inventarios contabilidad con corte a marzo 31 de 2019, evidenciando que los saldos registrados en SIIF Nación y saldos almacén e inventarios no presentan diferencias y los documentos soportes se encuentran debidamente digitalizados e incluidos en el expediente 2019536130200001E. Por otra parte, acorde con las políticas contables a 31 de diciembre de 2018 para establecer el "Deterioro del valor de los activos no generadores de efectivo", se identificó UPS de placa 14603, retirada del servicio deterioro físico. Se verifica si existe pérdida por deterioro para el reconocimiento, a 31 de diciembre de 2018, registra un saldo en libro de \$3.015.250, este activo es objeto de baja por su estado por lo tanto no hay un servicio recuperable; acorde con el numeral 5.1. Clasificación y agrupación de los bienes del manual administración de bienes V.3 y numeral 11.3.7 Revelaciones del Manual políticas contables.

Para el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), la conciliación de los saldos reportados en los balances de almacén e inventario versus los reportados en los saldos de contabilidad se generan a partir de la información que se extrae de la plataforma recursos físicos web y del reporte SIIF nación. Además, el aplicativo RF web por el alto volumen de registro que procesa y el grado de obsolescencia que presenta, podría generar riesgo de disponibilidad de información. Para el efecto, es prudente evaluar la aplicación de los lineamientos dados por el Ministerio de Hacienda Crédito Público mediante radicado 2-2019-010816 frente a la "Operatividad módulo Gestión de Recursos Físicos GRF-SIIF Nación con el fin de evitar posibles errores en los registros.

**Bienes sujetos a control administrativo** (menos de 3 SMLV) así: Bienes en servicio (6.414) \$11.192.881.329. Bienes de terceros (422) \$236.753.538. Bienes en bodega (74) \$1.764.212, Bienes devolutivos en bodega (619) \$1.341.972.312. Evidenciando que se encontrará acorde con el Manual de Políticas Contables de las propiedades planta y equipo numeral 11.3.3. Reconocimiento – Importancia relativa a materialidad.

## 3. Aseguramiento de los bienes de la Superservicios

En La entidad se constituyeron pólizas de seguros entre el periodo 31/03/2018 hasta el 15/10/2019, para garantizar la adecuada protección de los bienes e intereses patrimoniales de la entidad así:

RAMO	No. Contrato	PÓLIZA	VIGENCIA		VALOR TOTAL
			DESDE	HASTA	
			00:00 HORAS	00:00 HORAS	
Todo Riesgo Daños Materiales	554 de 2018 Expediente 2018527150100554E	10878	31/03/2018	15/10/2019	180.373.025
Responsabilidad Civil		8001482028	31/03/2018	15/10/2018	14.700.867
Manejo Global Entidades Oficiales		8001003499	31/03/2018	15/10/2018	41.574.851
Transporte de Mercancías		8001004590	31/03/2018	15/10/2018	991.188
Infidelidad y Riesgos Financieros		8001002753	31/03/2018	15/10/2019	140.500.921
Responsabilidad Civil Servidores Públicos		8001482030	31/03/2018	15/10/2019	459.360.801
Todo Riesgo Vehículos	552 de 2018 2018527150100552E	1010747	31/03/2018	15/10/2019	26.486.582
<b>TOTAL</b>					<b>843.988.236</b>

Fuente: Grupo de almacén e inventarios

La póliza de seguro todo riesgo se adquirió a través del acuerdo marco de precios y las demás pólizas se adquirieron mediante proceso licitatorio.

**Seguro Obligatorio SOAT.** Se adquirieron pólizas para ocho vehículos propiedad de la Superservicios, por un valor total de \$3.274.400. Se adquirieron pólizas de seguros por un valor total de \$847.262.635 para el periodo comprendido entre el 31/03/2018 al 15/10/2019, los soportes se encuentran digitalizados en expedientes 2018527150100554E,



2018527150100552E y 2018527150100681E. Durante el periodo evaluado se evidenció que las inclusiones y exclusiones se realizaron en cumplimiento del numeral 5.8.1. del manual de administración de bienes.

**Reclamación de Siniestros.** Según reporte del corredor de seguros a 31 de marzo de 2019 se presentaron tres reclamaciones por responsabilidad civil- servidores públicos una de ellas se encuentra culminada y dos en proceso y una reclamación por daño a vehículo placa OCK 277 proceso culminado, es así como se registra un valor total reclamado por \$73.000.000 de los cuales la aseguradora luego del análisis respectivo a la fecha ha aprobado un valor total de \$18.851.343. Se observa cumplimiento del numeral 5.8.2. Procedimiento para la reclamación de Siniestros del Manual de Administración de bienes V.3. Por otra parte, se evidenció en expediente 2019536130200001E el registro en las "revelaciones de hechos no recurrentes", la Superservicios es indemnizada por la Compañía de Seguros la Previsora S.A. por la suma de \$48.800.000, por concepto de reposición vehículo hurtado.

**Inclusión y exclusión de bienes.** Durante el periodo evaluado se dio baja a título oneroso – martillo banco popular, se evidenció que los documentos generados se encuentran en el expediente contractual de la compañía de seguros. Al 6 de mayo de 2019 la compañía de seguros AXA reporta cruce por valor de \$1.282.963; dando cumplimiento al numeral 5.8.1. Procedimiento para inclusión o exclusión de bienes de la póliza.

#### **4. Control y actualización de inventarios**

Con el objeto de verificar la existencia física y la identificación de los bienes en servicio asignados a las diferentes áreas de la entidad, se realizó la inspección física y confirmación según muestra aleatoria el 22 de mayo de 2019, tomando como referencia el archivo de "Bienes en servicio por cuentadante" del aplicativo RF web, con corte al 6 de mayo de 2019 y en las direcciones territoriales se realizó solicitud de registros fotográficos. A continuación, se presenta la situación encontrada:

**Observación 2.** Una vez realizada la verificación aleatoria se evidencia debilidad en la actualización y control del inventario de los kioscos así:

Territorial Suroccidente no fue posible realizar inspección física del kiosco informático 18119, según información proporcionada por la dirección territorial este se encuentra en la DT norte en Corozal/Sucre. Se realizó verificación en aplicativo RF Web hoja de vida de elementos controlables el bien se encuentra registrado a cargo de la dirección Territorial Suroccidente.

El kiosco placa 18119 se encuentra físicamente en la dirección territorial norte (Corozal/Sucre). Sin embargo, en registro RF web por cuentadante se encuentra a cargo de la dirección territorial suroccidente.

Por otra parte, de acuerdo con información suministrada por el Grupo de Talento Humano de los funcionarios retirados durante el periodo comprendido entre el 09/2018 y el 31/03/2019; de un total de 27 funcionarios se tomó muestra aleatoria de 10, una vez realizada la verificación en el aplicativo RF Web Inventarios / Informe de bienes en servicio por cuentadante que la hoja del bien no presenta inventarios a cargo; por lo tanto, se encuentra acorde con numeral 5.3. del manual de administración de bienes numeral V.3 traspaso de bienes.

#### **5. Baja de bienes**

Durante el periodo auditado se evidenció que se realizó "Baja a título oneroso – Martillo Banco Popular actas Nos 6 y 7", resolución 20185240131925 del 21/11/2018 así: Acta.06 del 04/10/2018 Dirección territorial Occidente, 33 bienes costo histórico \$8.159.503 saldo en libros \$77.807 y Acta 07 del 06/11/2018 Sede Principal y Sede Uconal Bogotá, total 330 bienes costo histórico \$324.387.743 con saldo en libros \$4.482.030. Una vez realizada la verificación correspondiente se observó que los soportes y registros contables corresponden con los soportes que se encuentran en expedientes físico y virtual 2018528350200007E y 2018528350200006E. Las bajas de bienes se realizaron acorde con el procedimiento general establecido en el numeral 5.5.a. del Manual de Administración de Bienes V.3 y Manual de Políticas V.3 numeral 11.3.6.

#### **6. Manual de Servicios Administrativos e Instalaciones GA-M-001**

Con el fin de comprobar el cumplimiento de las políticas y directrices establecidas en el Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME, se verificó la existencia del cronograma de trabajo del Grupo



Servicios Generales para los años 2018 y 2019, observando que la planeación guarda relación directa con las funciones propias del área y las actividades se encuentran distribuidas por las personas encargadas de su ejecución y cumplidas en los tiempos establecidos según los perfiles y competencias. Estos planes fueron socializados conforme a las actas suscritas por los responsables de fechas 29/01/2018 y 15/02/2019.

A través de lista de chequeo, se verificó el cumplimiento y eficacia de los controles descritos para algunos servicios y actividades correspondientes a los meses de noviembre, diciembre de 2018 y primer trimestre del 2019, con los siguientes resultados:

- **Servicio de Fotocopiado, Anillado y Plastificado**

El servicio de fotocopiado se presta en las sedes Bogotá a través de un outsourcing que incluye equipos, mantenimiento, mano de obra e insumos necesarios para la prestación integral del servicio y se encuentra a cargo del Grupo Servicios Generales.

Se verifica y analiza en las etapas precontractual, contractual y de ejecución, el contrato de prestación de servicios No. 2018527150100693E suscrito con la firma SOLUTION COPY LTDA, por valor de \$34'982.700, observando que cumple con la normatividad establecida y las obligaciones contraídas con la entidad. Dentro del expediente se observan los pagos mensuales con los anexos los cuales fueron revisados los correspondientes a las facturas de venta 24837 según radicado 20195290157712; factura de venta 24922 según radicado 20195290209282 y factura de venta 25098 según radicado 20195290373642 del mes de enero, febrero y marzo del 2019, respectivamente.

Dentro de los anexos del expediente de Orfeo No. 2018527150100693E, factura de venta 25098 según radicado 20195290373642, no está incluido el informe consolidado de seguimiento al consumo de papel en el servicio de fotocopiado sede central y calle 19 del mes de marzo 2019, elaborado por el Grupo de Servicios Generales. Se recomienda efectuar la respectiva digitalización del informe consolidado del mes de marzo y subir al expediente como anexo al radicado en mención.

El consumo de fotocopiado, anillado y plastificado, se presta a las personas quienes están autorizadas por los respectivos jefes de cada una de las dependencias de la Superservicios, diligenciando el formato GA-F-004 solicitud de servicio fotocopiado, anillado o plastificado, relacionando la fecha, centro de costos, concepto, cantidad, tipo de documento, nombre y firma de quien autoriza, requisito indispensable para obtener las fotocopias.

Para tal efecto, se revisó el consumo máximo desde el 22 de diciembre al 31 de marzo de 2019, arrojando el siguiente resultado:

Promedio mensual	Factura	Radicado	No. Copias	Valor Consumo
Diciembre 2018	24585	20185291495422	6.943	652.711
Enero 2019	24837	20195290157712	5.611	527.490
febrero	24922	20195290209282	29.317	2.756.091
marzo	25098	20195290373642	42.528	3.998.057
Total				\$ 7.934.349

Fuente: Servicios Generales

Las dependencias que presentan mayor consumo son la Dirección Territorial Centro y la Dirección General Territorial, debido al volumen de los diferentes trámites que maneja la entidad. Cuando el centro de costos por necesidad y en cumplimiento de sus funciones requiera una cantidad mayor al tope en el mes, justifica y solicita la autorización de la necesidad por medio de correo electrónico a la Coordinación del Grupo de Servicios Generales, requisitos estos que fueron verificados según correo del 18-09-2018 de la Dirección Territorial Centro, solicitud de 615 copias; cumpliendo la directriz establecida.

Igualmente, se revisaron consumos superiores a (101) copias, tal es el caso de solicitud de la Oficina Asesora Jurídica – Grupo de Defensa Judicial de 144 copias con especificación de "Concepto unificado de Jurídica", evidenciando autorización por el responsable asignado del Grupo de Servicios Generales (formato GA-F-004) antes de entregarlo en el centro de fotocopiado. Los registros objeto de revisión, no presentan enmendadura ni tachaduras y corresponden a

<sup>1</sup> Soportes de verificación se encuentra en los papeles de trabajo de la AIG

fotocopias de documentos oficiales de la entidad; no obstante, se recomienda que el formato tenga el espacio para diligenciar en letras el número total de copias.

Se evidencia un adecuado seguimiento y control de fotocopias e indicadores de consumo por centro de costos, identificando las dependencias con altos consumos de fotocopias, verificando si afecta o no la programación de recurso mensual disponible y remitiendo memorando a las dependencias, estableciendo cual es el tope del consumo autorizado mensualmente; informes que fueron verificados en la evaluación de auditoría.

Por lo anterior, se concluye que los controles aplicados son eficaces y las actividades se cumplen de acuerdo con las directrices y políticas establecidas en el respectivo Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME.

- ***Servicio de Aseo y Cafetería***

El servicio de aseo y cafetería se presta de manera integral e incluye personal, suministros, equipos y maquinaria en comodato para la Sede Principal y las Direcciones Territoriales mediante Acuerdo Marco de Precios (Región 11 Bogotá).

Se verifica y analiza en las etapas precontractual, contractual y de ejecución, el contrato de prestación de servicios No. 2018527150100690E suscrito con la firma SERVILIMPIEZA S.A., por valor de \$496'026.393, observando que cumple con la normatividad establecida y las obligaciones contraídas con la entidad. Dentro del expediente 2018527150100690E se observan los pagos y anexos mensuales correspondientes a las facturas de venta 11581 de 19/03/2019 según radicado 20195290251792; factura de venta 011640 según radicado 20195290345632 de 10/04/2019 y factura de venta 011693 según radicado 20195290425012 de 30/04/2019.

Si bien el Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME, establece dentro de las políticas operacionales en el punto 6. "Cada responsable deberá realizar una inspección física realizando un conteo trimestral de las unidades existentes en cada una de las sedes, generando un acta en el formato MC-F-009; se observan las actas del 27 y 29 de marzo de 2019 para sede central y Uconal, elaboradas en el formato MC-F-006 v.5., control de asistencia.

**La Oficina de Control Interno, en el rol de enfoque hacia la prevención,** insta a revisar y ajustar las actas de inspección física del primer trimestre 2019 en Bogotá y direcciones territoriales, según radicados: Bogotá (Sede Central y DT Centro): 20195290345632 Anexo 001; Barranquilla: 20195290345682 Anexo 001; Cali: 20195290346332 Anexo 001; Medellín: 20195290346262 Anexo 001; Bucaramanga: 201952190370132 Anexo 001, de tal forma que, para el II trimestre 2019, las inspecciones físicas cumplan el objetivo principal y características, como es verificar que los insumos existan físicamente, describir la cantidad de los ítems encontrados, si hay faltantes o sobrantes, informando las condiciones, calidad, estado óptimo encontrado de cada insumo, entre otros, y utilizando el formato correspondiente

Con base en la aplicación de la lista de chequeo, los puntos de control revisados y establecidos en el Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME para las actividades de consumo y custodia de insumos de aseo y cafetería, así como los criterios mínimos para la identificación de necesidades de aseo y cafetería, se cumplen de manera adecuada por parte del grupo de Servicios Generales.

- ***Servicio de Vigilancia y Seguridad***

El servicio integral de vigilancia y seguridad en la entidad se presta por parte de las empresas Covisur y San Carlos como unión temporal a través de la Bolsa Mercantil de Colombia S.A. BMC para la Sede Principal y las Direcciones Territoriales.

Se verifica y analiza en las etapas precontractual, contractual y de ejecución, el contrato de prestación de servicios No. 2018527150100668E suscrito con la firma AGROBOLSA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA, por valor de \$ 1.165'586.044, observando que los soportes y evidencias del proceso se encuentran conforme a lo establecido en las normas vigentes y las obligaciones contraídas con la entidad.

Dentro del expediente 2018527150100668E, se observan los pagos mes vencido y soportes mensuales correspondientes, tomando como muestra las facturas de venta de noviembre y diciembre 2018 según radicado 20185291465532 del



20/12/2018, tales como: informes mensuales de ejecución de la operación y comprobantes de pago de los aportes parafiscales y de seguridad social, certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor.

El servicio de vigilancia se presta en todas las sedes de la superintendencia y dentro de las actividades realizadas para apoyar la supervisión del contrato, el Grupo de Servicios Generales, efectúa seguimiento a cada una de las sedes a través de funcionarios enlace, quienes mantienen informados al nivel central de cualquier eventualidad y solicitud.

**La Oficina de Control interno dentro de su rol de enfoque hacia la prevención**, advierte sobre la necesidad de ajustar y actualizar el Manual de Servicios Administrativos e Instalaciones GA-M-001 Versión 3 vigente en el SIGME, de tal forma que la distribución y características propias señaladas en el contrato de vigilancia sobre los puestos de vigilancia, se establezcan de acuerdo con la necesidad de la entidad, para cada vigencia del contrato; debido a que según recorrido realizado el 8 de mayo de 2019 a la Sede Central – Bogotá, se evidenciaron 8 puestos de trabajo de vigilancia y seguridad operando, los cuales presentan diferencia de un puesto de trabajo según lo descrito en el Manual de servicios administrativos e instalaciones. Este último documento relaciona 7 puestos y lo señalado en el Contrato según literal A) de la Cláusula 4º, donde relaciona 8 puestos de trabajo. Sin embargo, revisadas las facturas de venta y comprobantes de pago correspondientes a enero (radicado 20195290092662 del 05/02/2019) y febrero (radicado 20195290205182 de 07/03/2019), la entidad cancela efectivamente 8 puestos de trabajo.

Con base en la aplicación de la lista de chequeo, los puntos de control revisados y establecidos en el Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME para las actividades de vigilancia, como: Llamadas telefónica recibidas por el computador, el ingreso, salida y control del personal y visitantes, revisión de recorrido diario en las instalaciones del edificio, revisión, control y chequeo de ingreso y salida de vehículos al parqueadero, monitoreo constante de las cámaras de video, perímetro de seguridad física; entre otras, se cumplen de manera adecuada por parte del grupo de Servicios Generales.

- **Administración de Arqueo de Caja Menor**

El día 21 de mayo de 2019, se efectuó arqueo sorpresivo a la responsable de la administración de la caja menor de la Dirección Administrativa, Nivel Central, por un monto total de \$2'435.000, arrojando un sobrante de \$5.656 producto de deducciones efectuadas por concepto de Retefuente por \$4.000 y \$1.656 de Rete ICA, según comprobante de egreso #9619 verificado en el SIIF Nación.

A través del radicado en Orfeo No. 20195200011815 del 06/05/2019 anexos 001, 002, 0003 y 004 se verificó el reembolso en trámite por valor \$587.880, valor que corresponde a las facturas y recibos revisados de conformidad con la normatividad para la administración de cajas menores vigente y la Resolución 20195300000675 del 22/01/2019 " Por la cual se constituyen las cajas menores con destino al nivel central y las direcciones territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia fiscal 2019".

Con base en la aplicación de la lista de chequeo, los puntos de control revisados y establecidos en el punto 5.11. del Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME para la administración de la caja menor, se cumplen de manera adecuada por parte de la servidora asignada por la ordenadora del gasto.

## **7. Formatos en SIGME asociados a los manuales respectivos.**

El Manual Control Acceso a Instalaciones Físicas de la Superservicios GA-M-003 V.1 febrero 2019, se elaboró una vez implementado el sistema biométrico para el ingreso y salida dispuesto por la entidad y consistente con el ajuste del formato MC-F-024 versión 2 sobre autorización de tratamiento de datos personales del 8/03/2019, en cumplimiento de las políticas de seguridad de información.

## **8. Supervisión de Contratos de prestación de servicios profesionales**

En cuanto al tema de la contratación, desde septiembre de 2018 hasta marzo de 2019 la Dirección Administrativa/Grupo de Servicios Generales ha suscrito un total de 15 contratos de prestación de servicios, con afectación del rubro de funcionamiento, por valor total de \$506.012.846



Para objeto de evaluación se tomó como muestra 4 contratos, representa el 26% de los contratos de prestación de servicios profesionales, personas naturales, bajo la modalidad de contratación directa en las etapas precontractual, contractual y de ejecución, suscritos por la entidad para apoyo a la gestión del Grupo de Servicios Generales y el cumplimiento de las funciones de la Entidad. Con el fin de verificar el cumplimiento del Artículo 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto 1082 de 2015

Durante el proceso de auditoria se tomó como muestra, para verificación y análisis, los contratos de prestación de servicios con personas naturales, relacionados con actividades operativas, logísticas y asistenciales, con su respectivo número de expediente asignado en el aplicativo de gestión documental ORFEO tales como: 2019527150100039E, 2019527150100051E, 2019527150100022E, y 2019527150100024E

Con base en la muestra objeto de análisis, en los expedientes virtuales de los contratos, los soportes que respaldan la debida ejecución, cumplen con las etapas precontractual, contractual y de ejecución que establece el Decreto 1082 de 2015, tales como: estudios previos, contrato, certificado de registro presupuestal del SIIF Nación, garantía única aprobación, comunicación al contratista perfeccionamiento y ejecución del contrato, acta de inicio, publicación en SECOP y página web. No se han presentado dificultades en la ejecución o prestación del servicio y los soportes y evidencias encontradas en los expedientes virtuales guardan relación directa con las obligaciones especiales establecidas en estos contratos.

Igualmente, verificados los certificados de cumplimiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor, se evidencia una adecuado control y seguimiento sobre la ejecución de las obligaciones contractuales.

## **9. Indicadores de gestión del proceso**

Para el proceso de gestión administrativa y logística se definieron 13 indicadores de gestión para el año 2018 y 21 indicadores para la vigencia 2019.

**1. El indicador Consumo per cápita de energía en la territorial Occidente - 2018:** Para el segundo semestre de 2018 se evidencia una tendencia creciente en el resultado del indicador contraria a la naturaleza del mismo, 100.9 kw/persona en comparación con 94.7 kw/persona en el primer semestre de 2018. El resultado del indicador se encuentra en nivel aceptable frente a la meta propuesta, 76 kw/persona. Aunque se realiza apertura de acción rápida ACT-2018-2870 para el primer semestre y ACT-2018-2871 para el segundo semestre este indicador se mantiene en estado aceptable.

**2. El indicador Consumo agua per cápita dt norte - 2019.** Para el primer trimestre de 2019 se encuentra en nivel crítico de 61.86%.

**Observación 3.** Se evidencia que no se ha realizado acción rápida o corrección al indicador consumo agua per cápita dt norte - 2019 aunque este se encuentre en nivel crítico para el primer trimestre de 2019 como lo define el Instructivo para la medición, análisis, seguimiento y evaluación en el SIGME código MC-I-007 versión 02 julio de 2018. numeral 3.19.

**3. El indicador Consumo agua per cápita dt occidente – 2019.** Para el primer trimestre el consumo de agua se encuentra en nivel aceptable con 74.63% correspondiente a 1.34 m3 percápita frente una meta de 1 m3 percápita, En el análisis se muestran causas puntuales de extensión de horarios, sin embargo, no se evidencian acciones rápidas en este indicador a la fecha.

A la fecha del cierre de esta auditoría, una vez alertado por la OCI esta situación, la dependencia registró acción rápida el 24/05/2019.

## **10. Diseño de riesgos y controles**

El proceso de gestión administrativa y logística tiene identificado dos riesgos:

**1. Riesgo:** Pérdida o Hurto de un Bien; actualizado el 22/11/2018, el objetivo del proceso que se visualiza en el mapa de riesgo difiere del objetivo del proceso en el documento proceso gestión administrativa y logística GA-PR-001 V7. En este riesgo se presentaron tres materializaciones descritas en el memorando 20181400107233, Informe de auditoría de gestión



realizado por la Oficina de Control Interno. La ACPM que se asocia a esta materialización es la C-GA-008, esta acción planteada es una corrección y debería ser una acción correctiva con lo cual le permitiría identificar la causa raíz, este riesgo antes de controles tiene una ubicación de zona extrema (riesgo inherente). Cuenta con 4 controles:

Nombre del control	Periodicidad
1. Asegurar los bienes de la entidad	Anual
2. Realizar pruebas aleatorias de inventario de bienes	Trimestral
3. Realizar el inventario anual de los bienes	Anual
4. Controlar la salida de los bienes de la entidad	Trimestral

Luego de controles el riesgo se ubica en zona alta (riesgo residual)

Revisado en el mapa de riesgos del proceso de Gestión Administrativa y Logística, el riesgo: *Pérdida o hurto de un bien*, actualizado el 22/11/2018 presenta la opción de manejo del riesgo residual: Reducir; sin embargo, en los controles asociados está definido un seguro que está trasladando este riesgo a un tercero; por lo tanto, sería importante, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, revisar y establecer la necesidad de ajustarlo acorde con la política de riesgos descrita en el código de buen gobierno DE-D-002 V4 en el numeral 3.4.5

**2. Riesgo:** Prestación de los servicios de aseo, vigilancia y mantenimiento de las instalaciones físicas con posibles debilidades; actualizado el 05/12/2018: Para este riesgo no se han presentado materializaciones y se aplica dos controles los cuales son:

- Elaborar el informe de seguimiento a la prestación de los servicios e aseo, vigilancia y mantenimiento, con periodicidad trimestral.
- Realizar reuniones con los proveedores con el fin de verificar la prestación de servicios, cuya frecuencia es bimestral.

Los anteriores controles permiten en la valoración de riesgos mantener el riesgo residual bajo.

## CONCLUSIONES

- Se cumple con el objetivo del proceso de Gestión Administrativa y Logística en cuanto a la observancia de una adecuada gestión de los servicios administrativos y bienes muebles e inmuebles requeridos en la operación de la entidad.
- Se cumple con las políticas establecidas en el Manual de servicios administrativos e instalaciones GA-M-001 Versión 3, vigente en el SIGME.
- Se evidencia aplicabilidad del Marco normativo para Entidades de Gobierno del Régimen de Contabilidad pública - RCP, para la cuenta propiedad planta y equipo según lo establece el Manual de políticas contables y Manual de administración de bienes.
- El proyecto de inversión Adecuación Infraestructura Física de La Superintendencia de Servicios Públicos, gerenciado por la dependencia Dirección Administrativa, de acuerdo con el reporte del SPI (sistema seguimiento proyectos de inversión), no alcanzó el horizonte del proyecto a corte 31 de diciembre de 2018. No obstante, la entidad ha dado continuidad a la ejecución del contrato de red contra incendios en la sede central, amparado en las reservas presupuestales constituidas a 31 de diciembre de 2018. Actualmente, este contrato tiene suscrita una prórroga hasta el 27 de junio de 2019.
- El Grupo de Almacén e Inventarios y Servicios Generales gestiona actividades para dar cumplimiento a las funciones establecidas en los numerales 1,12,14,15 y 17 del artículo 22 del decreto 990 de 2002.
- Los inventarios se encuentran validados y actualizados al 100% durante la vigencia 2018; según lo establecido en el numeral 5.6. del Manual Administración de Bienes V.3., igualmente se realizaron los ajustes contables en concordancia con lo establecido en la Resolución 523 del 19/11/2018 de la Contaduría General de la Nación.
- En la entidad se aplica el método de depreciación de línea recta, y se reconocen dentro de la Propiedad planta y equipo los bienes que superen 3SMLV. En el mes de noviembre de 2018 acorde con la resolución 523 de 2018 de la Contaduría General de la Nación, se realizó ajuste de saldos iniciales revelados.



**RECOMENDACIONES**

- Realizar el traspaso de bienes del kiosco informático bien placa 18119 en cumplimiento del numeral 5.3. Traspaso de bienes y 5.6.1. Control y Actualización de Inventarios con el fin de minimizar la materialización del riesgo.
- Realizar una mesa de trabajo con la Oficina de Planeación, para analizar la pertinencia del manejo del riesgo alineado con lo descrito en el código DE-D-002 V4 en el numeral 3.4.5 donde si existe un control (póliza de seguro) que mitigue el riesgo, el manejo sería trasladar el riesgo.
- Incentivar el uso del aplicativo Aranda para las necesidades de servicios que presta el Grupo de Servicios Generales, ya que las solicitudes son bajas a excepción de servicio de mensajería que ocupa un mayor porcentaje según informe de Servicios Generales con corte a 31 de diciembre de 2018.

Es preciso recordar al líder del proceso que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a su discrecionalidad, ya que puede determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las situaciones detectadas en la presente auditoria que afectan la debida gestión del proceso.

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

Copia: Diana Marcela Niño Tapia – Directora Administrativa  
Lida Constanza Cubillos Hernández – Jefe Oficina Asesora Planeación  
Coordinación Grupo de Servicios Generales

Proyectó: Dalila Ariza Téllez - Profesional Especializada Oficina de Control Interno  
Carlos Eduardo Trujillo Espinosa – Ingeniero Contratista Oficina de Control Interno  
Maritza Coca Espinel – Asesora Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno