

MEMORANDO
20171400100593

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 23/10/2017

Página 1 de 1

PARA Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA
Superintendente de Servicios Públicos

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2017
Proceso de Control (CT-PR-001 V.7)
Procedimiento de Investigaciones (CT-P-009)

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Control (CT-PR-001 V.7), Procedimiento de Investigaciones (CT-P-009), adelantado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Aseo y Alcantarillado; obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron dos (2) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, en su procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Dentro del ejercicio de auditoría se recibió la retroalimentación al informe preliminar, el cual forma parte integral de los papeles de trabajo. En nuestro rol de asesoría se emiten recomendaciones que a diferencia de las observaciones, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas

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

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia:

Dr. Carlos Andrés Bernal Casas - Director de Investigaciones Superintendencia Delegada para Acueducto, Aseo y Alcantarillado

Dr. Julián Daniel López Murcia - Superintendente Delegado Para Acueducto, Aseo y Alcantarillado

Proyectó: Andrea Sierra Ochoa - Abogada Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 13	Mes: 10	Año: 2017
------------------------------	---------	---------	-----------

Proceso:	CONTROL (CT-PR-001 V.7)
Subproceso:	N/A
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	JULIAN DANIEL LOPEZ MURCIA Superintendente Delegado Para Acueducto, Aseo y Alcantarillado CARLOS ANDRES BERNAL CASAS Director de Investigaciones Superintendencia Delegada para Acueducto, Aseo y Alcantarillado (E)
Objetivo de la Auditoria:	General. Evaluar la eficacia y eficiencia del Proceso de Control (CT-PR-001 V.7), y su adecuada articulación entre las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las Direcciones Territoriales, según cada una las actividades y funciones definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales. Específicos. 1. Identificar a partir de una muestra seleccionada, las medidas administrativas y/o de gestión, aplicadas a los prestadores de servicios públicos que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normatividad vigente. 2. Confirmar a través de la muestra seleccionada, los tiempos surtidos entre cada etapa procesal 3. Confirmar la aplicación de los procedimientos CT-P-001, CT-P-004, CT-P-009 y GT-P001 en el desarrollo del proceso de Control 4. Verificar, el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción vigencia 2016 5. Analizar los efectos surtidos en el proceso auditado con ocasión de la implementación de las ACPM: AC-CT-025, C-CT-001, AC-CT-023, C-CT-002. 6. Realizar el análisis del mapa de riesgo y normograma del del proceso.
Alcance de la auditoria:	Verificación de la gestión adelantada por parte de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, en cumplimiento de los objetivos del Proceso de Control y en concordancia con la normatividad vigente.
Jefe oficina de Control Interno Myriam Herrera Duran	Auditor Líder Asbleydi Andrea Sierra Ochoa

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	06	Año	2017	Desde	14/06/2017	Hasta	27/06/2017	Día	04	Mes	10	Año	2017
							D/M/A		D/M/A						

1. METODOLOGIA

- ❖ En cumplimiento con lo previsto en el Programa Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno, se generó el plan de auditoría para el Proceso de Control, estableciendo entre otros aspectos los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, dicho plan fue registrado en el aplicativo SIGME-Módulo de auditorías. Y el inicio de la auditoría fue anunciado al Superintendente Delegado para AAA a través del memorandó N° 20171400055913.
- ❖ El día 10 de julio de 2017, en el despacho del Superintendente Delegado para AAA, se celebró la reunión de apertura de la auditoría a desarrollar informando al líder del proceso los objetivos y el alcance de la misma, solicitando de manera concomitante la información necesaria para el desarrollo del ejercicio auditor. El día 18 de julio de 2017, a través de correo electrónico enviado por el Director de Investigaciones de la Delegada para AAA, se remitió la información requerida por parte de la Oficina de Control Interno a modo de insumo para la ejecución de la referida auditoría.
- ❖ A fin de realizar un ejercicio auditor más amplio y con valor agregado a la gestión de la entidad, se solicitó información adicional a la Dirección de Investigaciones el día 09 de agosto de 2017, solicitud que atendió esa Dirección a través del memorando N° 2017440072423 remitido a la OCI el día 22 de agosto de 2017.
- ❖ Se realizó verificación de la información relacionada con el área objeto de auditoría y contenida las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad como el sistema de Gestión documental ORFEO, SISGESTION y el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME.

2. DESARROLLO DEL INFORME

Como producto del ejercicio de auditoría de gestión, realizado al Proceso de Control, adelantado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Aseo y Alcantarillado; se relacionan a continuación los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado.

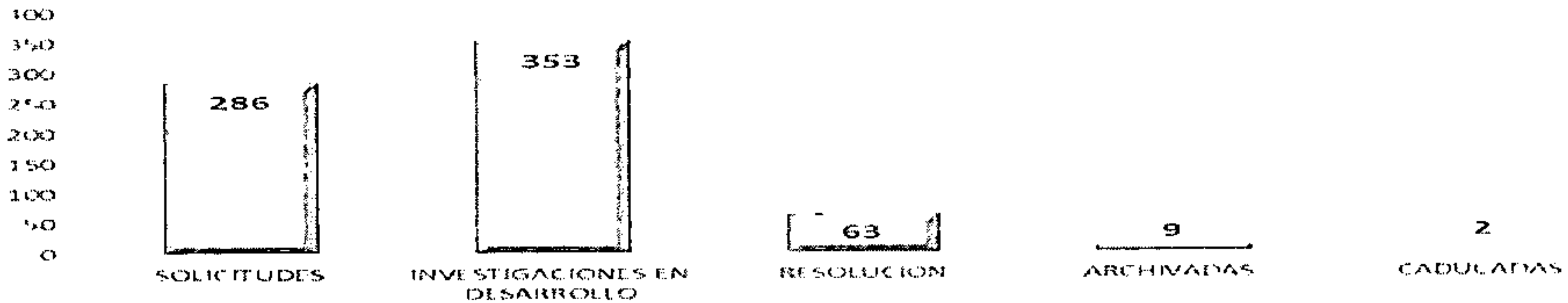
2.1 Identificar a partir de una muestra seleccionada, las medidas administrativas y/o de gestión, aplicadas a los prestadores de servicios públicos que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normatividad vigente.

2.1.1 Descripción de la información revisada. Para el desarrollo de la presente auditoría la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para AAA, proporcionó en dos oportunidades la información solicitada por la Oficina de Control Interno; inicialmente a través de correo electrónico de fecha 18 de julio de 2017 y posteriormente con el memorando N° 20174400072423 remitido a la OCI el día 22 de agosto de 2017.

Analizada la información aportada, se identificaron inconsistencias entre la misma y la Matriz de alertas desarrollada por la Dirección de Investigaciones para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2016 y 30 de junio de 2017. Esta situación se grafica a continuación:



INFORMACION DIRECCION DE INVESTIGACIONES



MATRIZ DIRECCION DE INVESTIGACIONES



Como se observa, mientras la Dirección de Investigaciones informa que durante el periodo del 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, se presentaron 286 memorandos de solicitud de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa, en la matriz desarrollada por la misma Dirección se evidenciaron 205 solicitudes para el mismo periodo.

Similar situación se presenta cuando se verifican los números de las resoluciones expedidas en desarrollo del Proceso de Control – Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011, mientras que en la información reportada se identificaron 63 resoluciones, la matriz reportó 33 durante el periodo objeto de verificación.

Ante las diferencias presentadas, se analizó la información contenida en la Matriz de Excel desarrollada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, encontrándose que la misma es alimentada con información que no es verosímil. Lo anterior se soporta en el pantallazo que se presenta a continuación:

A	B	C	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
0	OK	INVESTIGADO	NÚMERO DEL MEMORANDO DE SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTE	NÚMERO DEL MEMORANDO DE DEVOLUCIÓN / ARCHIVO	FECHA INICIAL PARA SUJ (DD/MM/AAAA)	FECHA FINAL PARA SUJ (DD/MM/AAAA)	FECHA DE OCURRENCIA DE LOS HECHO (DD/MM/AAAA)	CADUCIDAD - FECHA INICIAL PARA SUJ	CADUCIDAD - FECHA FINAL PARA SUJ	CADUCIDAD - FECHA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS	FECHA DEL MEMORANDO SOLICITANDO LA INVESTIGACIÓN (DD/MM/AAAA)	FECHA APERTURA DE LA ETAPA PRELIMINAR (3 MESES DESDE LA FECHA DEL
389	10	OK	INTERASEO S.A.E.S.P.	2016437098323	NR			02/06/2020	31/12/2020	31/12/2020	02/06/2020	12/10/2016	12/10/2017
448	12	OK	EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P.	2016420195033	NR			15/12/2020	31/12/2020	31/12/2020	15/12/2020	25/11/2016	25/11/2017

Según la información presentada, los hechos materia de investigación de EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P., ocurrieron el día 02 de junio de 2020, en tanto que para INTERASEO S.A. E.S.P., ocurrieron el día 15 de diciembre de 2020; sin embargo los memorandos de solicitud de investigación se presentaron los días 12 de octubre de 2016 y 25 de noviembre de 2016, respectivamente.

Esta situación se amplía, cuando se verifica la casilla del estado de los procesos incluida en la matriz objeto de análisis:



B	C	D	AI	AI	AE	AU	AV	AV	AV	FECH
OK	INVESTIGADO	ESTADO DEL PROCESO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	FECHA DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AAAA)	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN (DD/MM/AAAA)	FECHA DE LA DECISIÓN EN FIRME	FECHA PARA PASAR A REVISIÓN DEL REVISOR (DÍAS HABILES ANTES DE PASAR)	FECHA PARA PASAR A REVISIÓN DEL DIRECTOR (DÍAS HABILES ANTES DE PASAR)	FECHA PARA PASAR A REVISIÓN DEL DELEGADO (DÍAS HABILES ANTES DE PASAR)	N
36	CENTRAL DE OBTENCIÓN DE AGUA S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
37	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y BANEAMIENTO BASADO DE EL	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
38	EMPRESAS PÚBLICAS DE EL DONCELLO S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
39	EMPRESAS PÚBLICAS S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
40	ESCUELA DÍGUE S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
41	INGENIERÍA Y GESTIÓN DEL AGUA S.A.S. E.S.P. - ABOGADÍA S.A.S. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
42	SERVICIOS INTERNOS EFECTIVOS S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
43	A.G. AS DEL PARAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
44	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COFFEY E.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
45	EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES PARA COCAJEMA S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
46	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE BURANA - SANTANDER	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
47	AGUAS DEL PUERTO S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
48	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
49	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE DISTRIBUCIÓN AGUA VIVA S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
50	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE DISTRIBUCIÓN AGUA VIVA S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
51	EMPRESAS PÚBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
52	OPCION DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL MUNICIPIO DE PUERTO SANTANDER	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
53	OPERADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
54	AGUAS Y ASEO DE SUPACHO S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
55	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
56	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAPIANA CAGHERES	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
57	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PATATE E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
58	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PATATE E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
59	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIVIO CAJUMÉ E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
60	EMPRESAS PÚBLICAS DE CARTAMPAZ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
61	EMPRESAS VARIAS DE VEDELLIN S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
62	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
63	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
64	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OZUNOJARA	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
65	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
66	MUNICIPIO DE EL CARGO - NARIÑO	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
67	UNIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO,	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
68	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS, ALCANTARILLADOS Y ASEO DEL MUNICIPIO AGUAS DEL MUNICIPIO S.A.	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	
69	ASOCIACIÓN DEL ACUEDUCTO DEL BARRO, AQUÍBOLÉON	7. RESOLUCIÓN	201440135820	07/03/2017		07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	07/03/2017	

Como se aprecia, la matriz de trabajo de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de AAA, presenta 33 procesos en estado: "7. Resolución", sin embargo tan solo cuatro de estos procesos relacionan la fecha de expedición del acto administrativo y de estos solamente dos incluyen la fecha de notificación del mismo acto.

2.1.1.1 Observación N° 1: La debilidad presentada con el inadecuado registro de los datos de los procesos en la base, genera incertidumbre respecto información entregada para su análisis, pues, si no se cuenta con certeza de la fecha de expedición de un acto administrativo así como su firmeza, difícilmente se podrán calcular los términos para la presentación y resolución de los recursos pertinentes, y la probabilidad de la materialización de figuras como la caducidad, la pérdida de competencia y el silencio administrativo positivo se acrecienta.

2.1.1.2 Recomendación N° 1: A fin de evitar la materialización de las situaciones previstas por el artículo 52 del CPACA¹, se recomienda establecer puntos de control que den cuenta de una efectiva verificación y actualización de la información registrada en matriz de trabajo desarrollada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA.

2.2. Verificar, las actuaciones administrativas iniciadas, encaminadas a identificar posibles vulneraciones del régimen legal y regulatorio aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios

2.2.1 Descripción de la información revisada

2.2.1.1 Solicitud de Evaluación de Méritos para apertura de Investigación: El ejercicio auditor evidenció que el Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 del Proceso de Control, se inicia con la remisión de un memorando por parte de las Direcciones Técnicas a la Dirección de Investigaciones, solicitando la evaluación de méritos para la apertura de una investigación, este memorando viene acompañado de un documento denominado: "Informe de Solicitud de Evaluación de Méritos para Iniciar una Investigación Administrativa", suponiendo entonces que éste informe es documento público.

¹CPACA - Artículo 52. Caducidad de la facultad sancionatoria



Sin embargo, el ejercicio auditor evidenció que dicho documento no se encuentra estandarizado según lo dispuesto por el Instructivo de Producción y Recepción de Documentos (GD-I-001), y en consecuencia no se encuentra registrado en SIGME.

2.2.1.1.1 Recomendación N° 2: A fin que el proceso de Investigaciones se desarrolle de manera pertinente, efectiva y eficaz, se recomienda solicitar la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación con el objetivo de que el documento denominado: *“Informe de Solicitud de Evaluación de Méritos para Iniciar una Investigación Administrativa”*, sea estandarizado de conformidad con el SIGME y constituya efectivamente como un documento público contando con la validez probatoria del mismo.

Lo anterior como quiera que se considera que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la entidad, pues proporcionan información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, además sirva como material probatorio; lo anterior bajo el cobijo de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.

2.2.1.2. Procedimiento Administrativo Sancionatorio – Ley 1437 de 2011: Esta facultad permite al Estado sancionar administrativamente a una persona jurídica o natural, nacional o extranjera; sin embargo se encuentra condicionada o limitada por el artículo 47 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA; dicho artículo establece que el desarrollo del procedimiento en cita, se debe al cumplimiento de unos términos procesales que garantizan el debido proceso para el investigado y para el Estado supone la satisfacción de los principios de economía, celeridad, eficacia y eficiencia.

La previa aclaración legal resulta pertinente, toda vez que una vez analizado el documento: *Procedimiento de Investigaciones – Ley 1437 de 2011 (CT-P-009)*, adelantado por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, se evidencia que no se incluyen los términos legales en el desarrollo de cada actividad.

2.2.1.2.1 Recomendación N° 3: Atendiendo que las reglas contempladas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son de obligatorio cumplimiento para los procedimientos administrativos sancionatorios, se recomienda actualizar el documento *Procedimiento de Investigaciones – Ley 1437 de 2011 (CT-P-009)*, incluyendo los términos que para cada una de las ritualidades e intervenciones en las actuaciones administrativas sancionatorias dispone la Ley.

2.3 Verificar a través de la muestra seleccionada, los tiempos surtidos entre cada etapa procesal

2.3.1 Descripción de la información revisada: Entendiendo que las etapas más significativas en el procedimiento administrativo sancionatorio son: solicitud, investigación y fallo o acto administrativo; se tomó para el desarrollo de la aplicación de la técnica de muestreo, un número de procesos adelantados en cada etapa del procedimiento administrativo objeto de auditoria. Así las cosas, se verificaron las siguientes muestras:

2.3.1.1 Solicitudes de Investigación presentadas: Atendiendo la información proporcionada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, del 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, se evidencio que esa área recibió 286 solicitudes para apertura de investigación.

Para el desarrollo del ejercicio auditor se tomó una muestra de 22 solicitudes; encontrando que si bien estas fueron descargados del aplicativo Orfeo por parte del funcionario encargado del reparto en la Dirección de



Investigaciones de la Superintendencia Delegada de AAA, las mismas fueron informadas a los abogados asignados a fin de que se dar continuidad al procedimiento previsto por la Ley 1437 de 2011.

2.3.1.2 Investigaciones Adelantadas por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA:

Atendiendo la información proporcionada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA desde el 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, esa dirección ha adelantado 353 investigaciones. En ese estado de cosas y en desarrollo de los métodos de auditoria tomó una muestra de 23 solicitudes en etapa de investigación; resaltando las siguientes situaciones:

EXPEDIENTE	OBSERVACION
2014440350600015E	El acto administrativo que decide esta investigación ya se encuentra en firme desde el 07 de julio de 2017, por tanto no debería estar relacionado en la etapa procesal de investigación.
2014440350600012E	El acto administrativo que decide esta investigación ya se encuentra en firme desde el 29 de junio de 2017, por tanto no debería estar relacionado en la etapa procesal de investigación.
2014440350600019E	El acto administrativo que decide esta investigación ya se encuentra en firme desde el 11 de julio de 2017, por tanto no debería estar relacionado en la etapa procesal de investigación.
2014440350600009E	El acto administrativo que decide esta investigación ya se encuentra en firme desde el 28 de agosto de 2017, además según el expediente virtual la sanción ya fue cancelada por el prestador.
2016440350600001E	Según la base de información de la Dirección de Investigaciones el día 03 de noviembre de 2016, se generó el primer auto que ordenaba pruebas dentro del proceso, sin embargo se observa en el histórico del expediente que dicho auto cuenta con fecha 28 de octubre de 2016, observándose además que han transcurrido 10 meses desde la expedición del auto que ordena la práctica de pruebas sin decidirse sobre el proceso. Se observó además que la última actuación de la Dirección de Investigaciones fue una comunicación al prestador a fin de poderlo notificar por correo electrónico.
2017440350600008E	Según la base de información de la Dirección de Investigaciones el día 02 de junio de 2017, se generó el primer auto que ordenaba pruebas dentro del proceso, el mismo según se evidencia en el expediente virtual, fue comunicado al prestador el 08 de junio de 2017 y es a partir de ese día donde se empezaron a contar los 30 días hábiles para el cumplimiento del periodo probatorio (26 de julio de 2017). Sin embargo se verifico que la Dirección de Investigaciones, a través de acto administrativo motivado de fecha 21 de junio de 2017, modifico y adiciono el auto de pruebas de fecha 02 de junio de 2017, posteriormente la Dirección de Investigaciones expidió el día 13 de julio de 2017 a través del cual adiciono los actos administrativos del 02 y 21 de junio de 2017, en síntesis se ha verificado que aun cuando se ha excedido el termino para la etapa probatoria, se ha justificado y motivado por parte de la Dirección de Investigaciones las actuaciones pertinentes

2.3.1.2.1 Observación N° 2: Verificada la información incluida en los expedientes virtuales, se evidencia que la misma no se encuentra actualizada y/o verificada por parte del área responsable, pues se aprecian investigaciones que cuentan con acto administrativo en firme, pero en las bases de control de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, aparecen en estado de investigación preliminar.

2.3.1.2.2 Recomendación N°4: Ante lo previamente expuesto, se recomienda realizar un proceso de autocontrol para la verificación periódica de los estados las investigaciones adelantadas por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, a fin de confirmar que no se excedan los términos legales y que una vez en firme las resoluciones que deciden una sanción sean remitidas con celeridad al área encargada de iniciar las acciones de cobro persuasivo y cobro coactivo a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo de conformidad con lo previsto en el memorando N° 20171310080743.

2.3.1.3 Actos Administrativos Expedidos: Atendiendo la información proporcionada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, desde el 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, se han expedido 63 Resoluciones a través de las cuales se fallan procedimientos administrativos sancionatorios.

Para el desarrollo de la auditoria se toma una muestra de 18 Resoluciones expedidas, resaltándose las siguientes situaciones evidenciadas:



EXPEDIENTE	OBSERVACION
2015440350600053E	Aunque el acto administrativo se encuentra en firme desde el 27 de mayo de 2016, no se evidencia el traslado de la información a cobro coactivo, siendo la última actuación por parte de la Dirección de Investigaciones la notificación por aviso el 06/05/2016

La situación presentada en la muestra, guarda relación directa con la observación N°2, razón por la cual se entenderá para efectos de la producción de ACPM's, que la misma se extiende a las circunstancias expuestas en el presente punto.

2.3.1.4 Investigaciones Archivadas: Atendiendo la información proporcionada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA desde 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, esa área ha archivado 9 investigaciones; tomándose para análisis una muestra de 7 expedientes, resaltando las siguientes situaciones:

EXPEDIENTE	RESOL. DE ARCHIVO	FECHA	OBSERVACION
2014440350600038E	20164400003775	08/02/2016	Analizados los considerandos de los actos administrativos que resolvieron el archivo de las investigaciones, se encuentra que la motivación predominante para el archivo en todos los casos es la violación al debido proceso por parte de la autoridad en salud respectiva encargada de realizar los análisis de la calidad del agua proporcionada por cada prestador, pues no le comunicaron al prestador la fecha, hora y lugar de la toma de las muestras así como tampoco se notificaron a los prestadores los resultados de los análisis de las mismas.
2014440350600046E	20164400015965	10/06/2016	
2014440350600025E	20164400019135	07/07/2016	
2014440350600035E	20164400020215	15/07/2016	
2014440350600043E	20164400060705	26/10/2016	
2015440350600044E	20174400001645	02/02/2017	
2015440350600054E	20174400004845	09/03/2017	
2015440350600064E	20174400055495	17/04/2017	

2.3.1.4.1 Recomendación N°5: Como se puede apreciar, la causal prevalente para el archivo de las investigaciones objeto de la muestra, obedece a que la autoridad sanitaria encargada de realizar los análisis de calidad, no comunica al prestador la fecha, hora y lugar de la toma de las muestras así como tampoco le notifica oportunamente los resultados de los análisis de las mismas, vulnerando de esta manera el debido proceso y en consecuencia produciendo el archivo del proceso, generando desgaste administrativo de la Dirección de Investigaciones.

Por lo anterior, se recomienda tomar como punto de verificación en la etapa preliminar para procesos donde la causal de investigación tenga como medio probatorio el aporte de este tipo de pruebas, la constancia de la comunicación remitida por parte de las autoridades sanitarias al prestador de la fecha, hora y lugar de la toma de las muestras así como también la constancia del pertinente traslado de los resultados obtenidos.

Así como también se sugiere fortalecer la comunicación e interacción con las Direcciones Técnicas respecto de situaciones que ayudan a optimizar el desarrollo del proceso de Control.

2.3.1.5 Investigaciones Caducadas: Atendiendo la información proporcionada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, desde 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017, se ha declarado la caducidad de dos actos administrativos que impusieron una sanción al mismo número de prestadores; lo anterior como quiera que la Dirección de Investigaciones no decidió en el término previsto por el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), los recursos de reposición interpuestos por los prestadores sancionados, es de indicar que dichos procesos fueron puestos en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario a través de los memorandos N° 20164400121443 del 14 de diciembre de 2016 y 20174400001093 del 11 de enero de 2017.

EXPEDIENTE	RESOLUCION SANCION	FECHA	RESOLUCION CADUCIDAD	FECHA	OBSERVACION
2015440350600004E	20154400029945	02/09/2015	20164400065035	07/12/2016	Aunque la Resolución de la Sanción fue revocada con la vigencia del acto administrativo que reconoció los efectos del SAP, se evidencio que aquella cobro firmeza el día 27 de diciembre de 2016

2014440350600044E	20154400050115	05/11/2015	20174400000185	11/01/2017	Aunque la Resolución de la Sanción fue revocada con la vigencia del acto administrativo que reconoció los efectos del SAP, se evidenció que aquella cobro firmeza el día 31 de enero de 2017
-------------------	----------------	------------	----------------	------------	--

2.3.1.5.1 Recomendación N°6. Como quiera que el análisis de auditoría, evidencio que aunque las resoluciones de sanción fueron revocadas por la misma entidad, días después estos actos revocados cobraron firmeza, sin embargo se observó que no sucedió lo propio con los actos que resolvieron los SAP.

La importancia de la firmeza de un acto administrativo radica en que estando éste en firme, se convierte en un acto ejecutoriado y por ende ejecutable, así la fuerza ejecutoria de los actos administrativos es la capacidad de que goza la Administración para hacer cumplir por sí misma sus propios actos, es decir, que tal cumplimiento no depende de la intervención de autoridad distinta a la de la misma administración. Sin embargo no puede predicarse la firmeza de un acto administrativo revocado directamente, pues por sustracción de materia este no puede ser ejecutable, bajo ese entendido la Dirección de Investigaciones debió abstenerse de declarar la firmeza de un acto administrativo que días antes fue objeto de revocatoria directa.

Como se ha evidenciado en el desarrollo del presente informe, el ejercicio auditor ha identificado situaciones de debilidad en la verificación y actualización de la información por parte del área encargada de ejecutar el Proceso de Control – Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011. Razón por la cual, la recomendación nuevamente se encausa en generar puntos de control en las diferentes etapas del procedimiento adelantado, además de solicitar acompañamiento de la Dirección encargada de la administración técnica del aplicativo sancionados, en atención a que según argumenta la Dirección de Investigaciones de la AAA, las firmezas de los actos son expedidos a través del aplicativo sancionados.

2.4 Revisión y seguimiento de las ACPM: AC-CT-025, C-CT-001, AC-CT-023, C-CT-002.

2.4.1 Descripción de la información revisada: Con ocasión de la Auditoría Interna de Gestión adelantada en el año 2016, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, formuló cuatro (4) observaciones al Proceso de Control (CT-P-009), adelantado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de AAA. En ese estado de cosas y en cumplimiento del procedimiento de auditorías internas (SG-P-002 V12), respecto del seguimiento a las acciones de mejora, se presenta en el siguiente cuadro el resultado de dicho seguimiento a las actividades que ya se encuentran cerradas y calificadas:

AC-CT-025				
ACTIVIDAD	FECHA CIERRE	ACCION PROPUESTA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
ACT-2015-2059	24/03/17	Identificar y verificar las caducidades de los procesos a cargo del grupo de investigaciones.	Se elaboró el cronograma de caducidades para la vigencia 2017 a cargo de la Dirección de Investigaciones al cual se le hace seguimiento semanal.	Se evidencia el cumplimiento de acción propuesta con una matriz de Excel en la que se incluyen alertas para dar aviso del avance de los términos de los procesos a los abogados designados. Esta matriz es remitida por la Dirección de Investigaciones para el desarrollo de la auditoría, encontrándose que la acción propuesta se mantiene en el tiempo.
ACT-2015-2061	31/03/17	Establecer las prioridades y acciones a seguir (casos relevantes)	Al interior de la Dirección de Investigaciones se establecieron los casos relevantes con el fin de dar prioridad. Se adjunta cadena de correos y la matriz de seguimiento a los casos definidos	Se identificó una matriz de seguimiento a los casos clasificados como prioridad. Sin embargo no se evidencia que esta actividad tenga un carácter prolongado, como quiera que en la matriz solo se incluyen unas investigaciones iniciadas con anterioridad a 2016, pero no se evidencia que la misma busque incluir investigaciones posteriores



ACT-2015-2060	30/05/17	Crear base de datos de los procesos, actualizar cada etapa procesal y realizar controles para evitar vencimientos.	Se creó la base de datos del plan de trabajo de los procesos de investigación con cada etapa procesal y sus caducidades.	No se logró acceso a la información
C-CT-001				
ACT-2015-2063	28/04/17	Descargar la totalidad de los radicados que se encuentran en gestión	Se tramitaron y descargaron los radicados que se encontraban en gestión los años 2013, 2014, 2015 y 2016	Se evidencia el cumplimiento de esta actividad en matrices de Excel, adjuntadas a la actividad

Con lo anterior, se evidencia que las ACPM's: AC-CT-023, C-CT-002 fueron objeto de verificación por parte de la Oficina de Control Interno, encontrándose que las que ya se encuentran cerradas cumplieron con las actividades propuestas por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA.

2.5 Realizar el análisis del mapa de riesgo y normograma del proceso.

2.5.1. Mapa de Riesgos

2.5.1.2 Descripción de la información revisada: De conformidad con el análisis efectuado al mapa de riesgos desarrollado para eventos a presentarse en el desarrollo del Proceso de Control adelantado por parte de las Direcciones de Investigaciones de la Superintendencias Delegadas, se estableció que respecto del particular se indicaron tres eventos:

- ❖ Caducidad de la Facultad Sancionatoria
- ❖ Inadecuada aplicación de la etapa procesal que conlleve a la anulación, suspensión o revocación del acto sancionatorio
- ❖ El no acceso al aplicativo Orfeo, afecta la disponibilidad de la información del proceso

Resulta importante advertir que conforme lo evidenciado en el desarrollo de la auditoria, la debilidad en la verificación, actualización y manejo de la información relacionada con el procedimiento de investigaciones Ley 1437 de 2011, podría ser causa de materialización de riesgos que afectarían el efectivo y eficaz desarrollo del proceso de Control – Procedimiento de Investigación Ley 1437 de 2011.

Sin embargo, se evidencia que dichos eventos fueron presentados por el Superintendente Delegado para Energía y Gas, razón por la cual la Oficina de Control Interno se manifestara al respecto en el informe de la Auditoria Interna de Gestión a realizar para el proceso de Control desarrollado por dicha dependencia.

2.6 Normograma

2.6.1 Descripción de la información revisada: Teniendo en cuenta que la herramienta de gestión denominada "Normograma de la SSPD" debe encontrarse actualizada respecto de la expedición y vigencia de las normas que atañen a la entidad, la Oficina de Control Interno presenta la siguiente recomendación:

2.6.1.1 Recomendación N°7: Analizado el Normograma del Proceso de Control, se encontró dicha herramienta acorde con la vigencia de las normas que respecto de este proceso interesan a la entidad; sin embargo resulta importante recomendar la inclusión del siguiente cuadro normativo a fin de consolidar el inventario legal para el Proceso de Control:

- ❖ **Ley 142 de 1994:** Artículos 106 y 115
- ❖ **Decreto 2150 de 1995:** Artículo 123
- ❖ **Resolución SSPD N° 000668 de 2004**



Se recomienda además eliminar del actual normograma la mención al Decreto 01 de 1984, como quiera que según se evidencio en el desarrollo de la presente auditoria, ya no se adelantan investigaciones bajo el cobijo de la norma en cita.

3. Conclusiones:

- En el marco del proceso auditor se evidenciaron serias debilidades en la verificación, actualización y manejo de la información relacionada con el procedimiento de investigaciones Ley 1437 de 2011, situación que inquieta como quiera que el procedimiento CT-P-009, condiciona a la entidad al cumplimiento de unos términos legales a efectos de evitar la materialización de riesgos como lo es la caducidad de la facultad sancionatoria.
- Atendiendo que el Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011, está condicionado directamente al imperio de la norma, es importante que el mismo procedimiento presente los términos para las rituales procesales dispuestos por la Ley.
- Aunque se desarrolla el Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011, se identificaron actividades y documentos que si bien son adelantados por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA, no se encuentran estandarizados y/o referenciados en el documento del Procedimiento (CT-P-009).
- Las actividades propuestas para las ACPM's: AC-CT-023, C-CT-002, se encontraron cumplidas y calificadas por parte de la Oficina de Control Interno y en consecuencia cerradas. Sin embargo se continuara con el ejercicio de seguimiento a las ACPM pendientes por desarrollar.

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