



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



MEMORANDO
20171400001583

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 12/01/2017

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 – Proceso Gestión Administrativa - Subproceso Gestión Documental

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría vigencia 2016 y con el fin de valorar en forma permanente la efectividad del control interno, y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecutó la auditoría relacionada en el asunto, para el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Producto de la evaluación se presentaron tres observaciones, para lo cual es necesario que el líder del Subproceso verifique puntualmente los casos analizados, con el fin de evaluar y realizar los ajustes correspondientes y si es necesario formular las acciones para el mejoramiento 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.

Al respecto, es preciso recordar que a diferencia de las observaciones, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del Subproceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso. Finalmente, se informa que los papeles de trabajo, soporte del presente informe, se encuentran en esta Oficina a disposición de las partes interesadas.

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

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe Final de auditoría de Gestión
Copia: Dra. María Paula Farías. Directora Administrativa
Dr. José Rafael Niño Pacheco. Coordinador Grupo Gestión Documental

Proyectó: Dalila Ariza Téllez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 12	Mes: 01	Año: 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Gestión Administrativa
Subproceso:	Gestión Documental
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gabriel Ángel Luna Racines – Coordinador Grupo Gestión Documental
Objetivo de la Auditoría:	<p>General. Evaluar la gestión y resultados del Subproceso Gestión Documental, de acuerdo con las normas establecidas y procedimientos relacionados en SIGME.</p> <p>Específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento a la gestión de cumplimiento en las etapas, contractuales y de supervisión del Contrato 751 de 2015. 2. Verificar ejecución de pagos del contrato 751 de 2015 y verificación aleatoria de los productos cobrados 3. Aplicación encuesta satisfacción usuario.
Alcance de la Auditoría:	Contrato 751 de 2015 – toda la ejecución hasta la fecha. Actividades desarrolladas a través del subproceso de Gestión Documental, en el período comprendido entre el 1 de junio y el 31 de octubre de 2016.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Dalila Ariza Tellez

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	24	Mes	11	Año	2016	Desde	24/11/2016 D/M/A	Hasta	19/12/2016 D/M/A	Día	12	Mes	01	Año	2017



TABLA DE CONTENIDO

1.	METODOLOGÍA	3
2.	DESARROLLO DEL INFORME	3
2.1.	Seguimiento Ejecución Contrato 751 de 2015.....	3
2.2.	Encuesta de Satisfacción de Servicios Outsourcing 4-72.....	14
2.3.	Inducción Personal Nuevo Contrato 698 de 2015	16
3.	CONCLUSIONES.....	18



1. METODOLOGÍA

En desarrollo de la auditoría de gestión se evalúa la gestión y resultados del Subproceso Gestión Documental, de acuerdo con las normas establecidas y procedimientos relacionados en SIGME, se aplicaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas en el siguiente orden:

Se estableció el plan de auditoría, determinando entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar.

Se requirió la información pertinente con fundamento en el estudio realizado al subproceso objeto de auditoría y se realizaron los análisis, visitas, comparaciones y verificaciones documentales.

Se comunicó Líder el Proceso mediante memorando 20161400113113 del 26 de noviembre de 2016 y de acuerdo con el plan el 24 de noviembre se dio inicio a la ejecución de la auditoría.

Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO y Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME.

Se realizó seguimiento a la gestión de cumplimiento en las etapas, contractuales y de supervisión del Contrato 751 de 2015, mediante pruebas sustantivas de de la ejecución presupuestal correspondiente al contrato 751 de 2015 y los pagos reportados por el Grupo de Tesorería.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1. Seguimiento Ejecución Contrato 751 de 2015

La entidad estableció e implementó el Subproceso de Gestión Documental, el cual tiene como objetivo: Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizado, garantizando la integridad y conservación de la información.

Para el desarrollo de tales actividades, la superintendencia cuenta con el Programa de Gestión Documental, el cual tiene como objetivo normalizar de forma sistemática las actividades inherentes al subproceso de gestión documental que incluyen: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y préstamo de los documentos, conservación y disposición final, de tal manera que se ajusten a la normatividad vigente.

Como producto del ejercicio auditor realizado se relacionan a continuación los resultados obtenidos:

El servicio de envío de correspondencia se realiza a través del contrato No. 751 de 2015 y cuyo objeto específica “Prestar los servicios de recolección, admisión, clasificación, curso, entrega y devolución de envíos de correspondencia que se generen en las diferentes dependencias de la SUPERINTENDENCIA, en las modalidades de correo normal, correo certificado, correo prioritario; y demás objetos postales como: Correo electrónico certificado, Postexpress, EMS (Internacional), Al Día, Notiexpress; Productos Corporativos, como: correspondencia agrupada CORRA y demás servicios prestados por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. a nivel urbano, regional, nacional, trayecto especial e internacional...”, fecha de inicio:11/11/2015, fecha terminación 15/12/2016.

En desarrollo del objetivo de auditoría: “Realizar seguimiento a la gestión de cumplimiento en las etapas, contractuales y de supervisión del Contrato 751 de 2015”, se efectuó el análisis a los envíos realizados mediante las diferentes modalidades de correo.

2.1.1. Envíos.

Se procedió a efectuar verificación física aleatoria de acuerdo con la relación de envíos del mes de octubre de 2016, así:

- Orden de servicio 6534525: Servicio Postexpress, total envíos 38 peso total 8kg, Sucursal Superservicios Calí, valor total \$100.200.

No. Orden de servicio 6534525 del 20/10/2016 CALI			
Cobertura de envío	Valor tarifa	No. Envios	Servicio postexpress
Regional	3.300	2	6.600
Urbana	2.600	36	93.600
Total		38	100.200

Fuente: Oficina de Informática y Grupo de Gestión Documental
(Información 01/10/2016 al 31/11/2016)

Se realiza verificación de detalle de la orden de servicio comparada con la relación de envíos del mes de octubre, evidenciando que de un total de 38 envíos, a través del servicio postexpress se presentaron 36 envíos de cobertura urbana y 2 regionales para un total de \$100.200.

- Orden de servicio 6543168 del 21/2016, servicio Postexpress, total envíos 307, peso total 61kg, Sucursal Barranquilla, valor total de imposición¹ \$1.121.100.

¹ **Imposición.** Asignar un número de guía orden por orden.



No. Orden de servicio 6543168 del 21/10/2016 B/QUILLA			
Cobertura de envío	Valor tarifa	No. Envíos	Servicio postexpress
Regional	3.300	267	881.100
Nacional	6.000	40	240.000
Total		307	1.121.100

De un total de 307 envíos, se efectuaron a nivel regional 267 por \$881.100 y a nivel nacional 40 por valor de \$240.000 para un total facturado por \$1.121.100.

Una vez las dependencias envían la información a gestión documental allí se procede a verificar que la información existente en los sobres sea igual a la digitalizada en el sistema de gestión documental ORFEO, luego se procede a efectuar el cargue de la información en el aplicativo SIPOST Sistema Integrado de Información Postal, el cual calcula los valores automáticamente de acuerdo con las tarifas establecidas y se procede al envío.

En el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, se realiza verificación de los soportes de envíos los cuales se revisan detalladamente de acuerdo con la relación de envíos una vez se revisan se devuelven los soportes del mes facturado a 4-72.

Por otra parte se verificaron tarifas expediente estudios previos 20155270740641 anexo 1 estudios previos o tarifas pos express página 28. En el Grupo de Gestión Documental se clasifica por servicio y por territorial y se compara con la factura.

Se evidencio que los valores registrados en la relación de envíos y una vez verificada el detalle de la orden de servicio para la muestra establecida presentan exactitud tanto en los valores como en las especificaciones de cada uno de los registros, en cumplimiento de la cláusula "2 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA. "(...) c. presentar mensualmente la facturación correspondiente, de acuerdo con las órdenes de servicio de los documentos entregados".

Una vez verificados los documentos se evidencia se da cumplimiento a las obligaciones del contrato "4. OBLIGACIONES DE LA SUPERSERVICIOS (...) e. sistema de información postal SIPOST el cual permite efectuar el seguimiento y trazabilidad de las imposiciones de correo así como la ejecución presupuestal (...)"

Contrato 751 numeral 4.Obligaciones de la Superservicios se obliga para con el CONTRATISTA literales a. pagos y literal "d. Realizar los envíos e imposiciones de correspondencia y demás objetos postales diligenciando para tal efecto en original y una (1) copia las órdenes de servicio que en cada caso se requiera de acuerdo con la naturaleza del servicio.

Distribución Porcentaje por Servicio

TERRITORIAL	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
CORREO CERTIFICADO	39,76%	20,41%	23,99%	21,17%	19,29%	18,16%	17,22%	19,52%	19,32%	26,16%	33,02%	31,30%
ENCOMIENDA	0,05%	0,03%	0,22%	0,07%	0,22%	0,27%	0,21%	0,36%	0,36%	0,46%	0,16%	0,44%
PAQUETERIA	0,00%	0,00%	0,55%	3,04%	0,92%	0,17%	0,68%	0,72%	0,09%	0,71%	0,39%	0,54%
SERVICIO POTEXPRESS	3,25%	45,94%	30,03%	26,11%	27,31%	29,15%	22,69%	25,31%	27,31%	25,50%	22,68%	23,05%
CORREO NORMAL	54,42%	33,62%	43,56%	48,73%	46,80%	50,91%	53,19%	49,50%	49,17%	37,13%	33,58%	33,11%
MASIVOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,52%	5,36%	3,98%	6,29%
CERTIMAIL	0,00%	0,00%	1,11%	0,00%	3,32%	0,00%	4,91%	1,38%	2,11%	3,25%	5,37%	4,12%
SERVICIO CORRA	2,52%	0,00%	0,53%	0,88%	2,14%	1,34%	1,10%	0,91%	1,13%	1,42%	0,81%	1,02%
TRANSPORTE ESPECIAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CORREO INTERNACIONAL EMS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%

Fuente: Grupo de Gestión Documental - *ejecución contrato 751 de 2015*
(Información 11/11/2016 al 31/11/2016)

Como se puede observar durante la ejecución del contrato los servicios más utilizados se encuentran: Correo normal, correo certificado y servicio postexpress.

2.1.2. Servicios agosto, septiembre, octubre de 2016

TERRITORIAL	AGOSTO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	OCTUBRE
CORREO CERTIFICADO	36.860.980	26,16%	44.823.790	33,02%	41.094.615	31,30%
ENCOMIENDA	651.700	0,46%	221.300	0,16%	575.100	0,44%
PAQUETERIA	1.006.600	0,71%	535.500	0,39%	714.400	0,54%
SERVICIO POSTEXPRESS	35.942.100	25,50%	30.782.700	22,68%	30.269.200	23,05%
CORREO NORMAL	52.328.500	37,13%	45.578.000	33,58%	43.474.000	33,11%
MASIVOS	7.557.185	5,36%	5.399.481	3,98%	8.256.409	6,29%
CERTIMAIL	4.582.900	3,25%	7.293.300	5,37%	5.404.000	4,12%
SERVICIO CORRA	1.999.400	1,42%	1.099.900	0,81%	1.344.400	1,02%
TRANSPORTE ESPECIAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
TOTAL	140.929.365		135.733.971		131.298.324	

Fuente: Grupo de Gestión Documental - *ejecución contrato 751 de 2015*
(Información 01/08/ al 31/10/2016)

En el mes de agosto de un total de correo enviado \$140.929.365 el servicio más utilizado se presentó en el correo normal con el 37.13%, seguido de correo certificado con un 26.16% y servicio postexpress con el 25.50%. En septiembre de un total de correo enviado por valor de \$135.733.971 el servicio más usado fue el correo normal con un 33.58%, seguido del certificado con un 33.02% y postexpress con el 22.68. En el mes de octubre el servicio más representativo fue correo normal con un 33.11%, seguido del correo certificado con el 31.30% y servicio postexpress con el 23.05%.



2.1.3. Ejecución o Pagos

Se realizó la verificación del total de los pagos efectuados entre el 01/01/2016 y el 31/10/2016, para lo cual se efectuó cruce de la siguiente información: Ejecución enviada por gestión documental, movimiento de tesorería, digitalización de documentos factura, certificados de cumplimiento digitalizadas en ORFEO y su correspondencia con los registros y se evidenció digitalización de los certificados de cumplimiento correspondientes. A continuación se presenta el detalle de los pagos efectuados:

MES	VALOR EJECUTADO	%EJECUCIÓN PPTO
NOVIEMBRE 2015	48.530.000	2,06%
DICIEMBRE 2015	55.470.000	2,35%
ENERO	343.310.380	14,56%
FEBRERO	135.507.790	5,75%
MARZO	156.582.940	6,64%
ABRIL	140.735.320	5,97%
MAYO	142.486.060	6,04%
JUNIO	173.924.174	7,38%
JULIO (*)	124.758.419	5,29%
AGOSTO	140.929.365	5,98%
SEPTIEMBRE	135.733.971	5,76%
OCTUBRE	131.298.324	5,57%
EJECUTADO	1.729.266.743	73,35%
VALOR TOTAL CONTRATO	2.357.585.874	
TOTAL PENDIENTE PARA EJECUCION	628.319.131	26,65%

Fuente: Grupo de Gestión Documental – Ejecución de pagos a 30 de octubre de 2016

(*) *Gestión Documental registro un valor ejecutado por \$140.959.849 sin tener en cuenta NC enviada por 472 por \$16.201.430 según reporte de tesorería el valor pagado fue de \$124.758.419.*

De un valor total del contrato por \$2.357.585.874 al mes de octubre la Superintendencia ha efectuado pagos por valor de \$1.729.266.743 correspondientes al 73.35% quedando pendiente por ejecutar un valor de \$628.319.131 es decir el 26.65%.



MES	BOGOTA		BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	MEDELLIN	CALI	TOTAL
	NIVEL CENTRAL	DT CENTRO					
NOVIEMBRE 2015	9.590.350,00	10.502.000,00	8.898.400,00	7.426.450,00	4.094.700,00	8.018.100,00	48.530.000,00
DICIEMBRE 2015	13.626.450,00	18.872.700,00	9.867.700,00	5.417.870,00	4.473.080,00	3.212.200,00	55.470.000,00
ENERO	64.128.620,00	53.543.060,00	91.410.980,00	88.819.430,00	14.771.290,00	30.637.000,00	343.310.380,00
FEBREO	5.286.100,00	35.073.910,00	39.799.870,00	16.575.380,00	6.841.230,00	31.931.300,00	135.507.790,00
MARZO	14.832.380,00	60.348.920,00	32.593.040,00	28.177.690,00	9.177.520,00	11.453.390,00	156.582.940,00
ABRIL	6.278.190,00	62.283.760,00	35.293.890,00	18.384.200,00	9.257.430,00	9.237.850,00	140.735.320,00
MAYO	15.068.540,00	50.429.760,00	37.464.730,00	18.699.950,00	11.368.490,00	9.454.590,00	142.486.060,00
JUNIO	16.371.414,00	60.039.180,00	56.597.660,00	18.201.950,00	11.689.190,00	11.024.780,00	173.924.174,00
JULIO (*)	7.870.580,00	40.261.419,00	60.680.930,00	15.816.950,00	8.131.160,00	8.198.810,00	140.959.849,00
AGOSTO	11.747.900,00	36.905.120,00	49.986.305,00	15.871.235,00	13.879.655,00	12.539.150,00	140.929.365,00
SEPTIEMBRE	19.458.730,00	31.648.416,00	45.253.810,00	21.273.220,00	12.688.935,00	5.410.860,00	135.733.971,00
OCTUBRE	14.965.510,00	34.242.264,00	55.035.665,00	14.158.920,00	7.202.605,00	5.693.360,00	131.298.324,00
EJECUTADO	199.224.764,00	494.150.509,00	622.882.980,00	268.823.245,00	113.575.285,00	146.811.390,00	1.745.468.173,00

Fuente: Grupo de Gestión Documental – Ejecución de pagos a 30 de octubre de 2016

(*) Ajustar el valor tanto en la sede central como en las territoriales descontando el valor de la Nota crédito enviada por 472 por valor de \$16.201.430

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre, el mes que presenta mayor porcentaje facturado es enero con un total facturado de \$343.310.380, equivalente al 14.56%. Los valores más significativos corresponden a: Dirección Territorial Barranquilla con un valor facturado por \$91.410.980 equivalente al 26.63%, Bucaramanga registra total facturado de \$88.819.430 correspondiente al 25.87% y Nivel Central con un total de \$64.128.620 que representa el 18.68% del total facturado en el mes de enero.

Observación 1. Como resultado de la comparación de la información de ejecución de pagos reportada por el Grupo de Tesorería y el reporte suministrado por el Grupo de Gestión Documental al 30 de octubre de 2016, se observa que no existe consistencia en el valor de pago del mes de julio como se muestra a continuación:

Reporte Ejecución de pagos Gestión Documental	Reporte Ejecución de pagos Treasurería	Diferencia
\$140.959.849	\$124.758.419	\$16.201.430

Diferencia que se presenta en el reporte de ejecución de Gestión Documental en el cual no se descontó el valor de la nota crédito por valor de \$16.201.430

De acuerdo con el radicado 20165290557522 se encuentra digitalizado en ORFEO los siguientes soportes Fra. De venta No.SPN-01-29542 del 17/08/2016 emitida por 4-72, concepto: Servicio de correo a crédito mes de julio de 2016 por valor de \$140.949.849, en la hoja número 4 del radicado en mención se evidencia Nota crédito Nro. SPN-01 -1873 emitida por 4-72 el 17/08/2016 descripción descuento aplicado a factura 29542 por concepto descuento 5% adicional pendiente por aplicar en contrato No.751-2015 del periodo de noviembre de 2015 a julio de 2016 por valor de \$16.201.430, de acuerdo con el reporte de pagos de tesorería se efectuó pago 900062917 - Servicios Postales Nacionales S.A..CGE-7512015, gestión documental, servicios outsourcing,



recepción, direccionamiento de documentos de la SSPD, mes julio 2016, FRA SPN-0 por valor de \$124.758.419, aplicando el descuento.

Recomendación 1.

Identificar las causas que ocasionan las diferencias entre la información del reporte de ejecución presentada por Gestión Documental y el reporte de pagos de Tesorería y efectuar los ajustes en el reporte de Gestión Documental tanto en el detalle como en el consolidado con el fin de presentar una información coherente y precisa.

De acuerdo con la retroalimentación efectuada por el Subproceso Gestión Documental a través de radicado 20165290127433 del 26/12/2016 mediante el cual manifiesta: *“No existe diferencia entre la información de reporte de ejecución del contrato 751 de 2016 presentada por el Grupo de Gestión Documental y el reporte de pagos realizados por el Grupo de Tesorería, lo cual se evidencia a través del Memorando No.20165290122423 del 16 de diciembre de 2016, mediante el cual se solicita al Grupo de Contratos y Adquisiciones la liquidación del contrato (...)”*.

Al respecto se aclara que el reporte de ejecución de pagos al que hace referencia la observación corresponde al archivo adjunto Excel “Ejecución 751 de 2015 105 KB”, enviado por el Subproceso Gestión Documental a través de correo electrónico a la Oficina de Control Interno el 25/11/2016, asunto: Solicitud información Auditoría de Gestión Subproceso Gestión Documental.

Se mantiene la observación puesto que la situación expuesta en la retroalimentación frente a lo evidenciado por la auditoría muestra debilidades en la confiabilidad de la información que se suministra a terceros.

2.1.4. Devoluciones de Correos

De acuerdo con el Instructivo Gestión y Trámite Documental GD-I-002, la devolución es el proceso que realiza el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia o quien haga sus veces en las Direcciones Territoriales, en el momento que un documento no ha sido entregado a su destinatario por parte de la empresa de correo argumentando los motivos de devolución tales como, Dirección incorrecta, cambio de domicilio, etc.

Para la presente auditoría de acuerdo con la muestra aleatoria seleccionada se realizó verificación de las devoluciones presentadas en el mes de julio de 2016. A continuación se presenta el resultado obtenido.

El Grupo de Sistemas e informática envía una base de indicadores mensuales que corresponden a envíos y devoluciones, de la base de envíos y devoluciones se discrimina por territoriales y se realiza informe mensual de servicio de distribución, luego se identifican las áreas con mayor número devoluciones. Se verificó base de datos evidenciando que los datos registrados en el informe son acordes con la base de datos suministrada por la Oficina de Sistemas e Informática.



MEDIO DE ENVIO	NÚMERO ENVIOS	% ENVIOS
Express, certificado, normal y CORRA	35.541	57%
Email, interno y personal	27.126	43%
TOTAL	62.667	100%

Es así como, en el mes de julio se realizó un total 62.667 envíos, 35.541 es decir el 57% corresponden a envíos realizados a través de postexpress, certificado, normal y CORRA y 27126 equivalentes al 43% se enviaron a través de email, interno y personal.

TIPO DE ENVIO	ENVIOS	DEVOLUCIONES	% DEVOLUCIONES
Post express	10.487	1.340	48,29%
certificado	4.332	593	21,37%
Normal	20.722	842	30,34%
Corra	-	-	0,00%
TOTAL	35.541	2.775	100,00%

De un total de 35.541 envíos efectuados mediante la agencia de correo en el mes de julio se registraron 2.775 devoluciones que corresponde al 7.8%. Dentro del tipo de envío más significativos que presentan devoluciones se encuentran: Tipo de envío pos express con un total de 10.487 envíos se presentan 1.340 devoluciones que equivalen al 48.29% y correo normal con un registro de 20.722 envíos totales de los cuales se registran devoluciones por 842 correspondientes al 30.34%.

Devoluciones por Dependencias – Julio 2016



DEPENDENCIA	DEVOLUCIONES JULIO 2016	%
DIRECCION DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACION	1	0,04
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	3	0,11
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ENERGIA	23	0,83
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS	6	0,22
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	2	0,07
GRUPO DE CERTIFICACIONES E INFORMACION	2	0,07
GRUPO DE CONCEPTOS	1	0,04
GRUPO DE CONTRATOS Y ADQUISICIONES	1	0,04
GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL	1	0,04
GRUPO DE TALENTO HUMANO	2	0,07
GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	1	0,04
GRUPO EVALUACION INTEGRAL DE ASEO	6	0,22
GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES	13	0,47
GRUPO SECTORIAL DE LA DIRECCION TECNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	1	0,04
REACCION INMEDIATA DE GESTION DE ASEO	10	0,36
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE A.A.A.	2	0,07
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	2	0,07
DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES	6	0,22
DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	12	0,43
GRUPO DE JURISDICCION COBRO COACTIVO	13	0,47
GRUPO PQR	284	10,23
GRUPO REACCION INMEDIATA	18	0,65
GRUPO RECURSOS DE APELACION	683	24,61
GRUPO SILENCIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS DE QUEJA	182	6,56
GRUPO SUI	14	0,50
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,07
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	6	0,22
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	886	31,93
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	195	7,03
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	131	4,72
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	266	9,59
TOTAL DEVOLUCIONES JULIO	2775	100,00

Fuente: Informe Julio – Grupo de Gestión Documental y Correspondencia

Se observa que de un total de 2.775 devoluciones las que presentan mayor número de devoluciones están: Dirección Territorial Norte con el 31.93%, Grupo Recursos de Apelación 24.61% y Grupo PQR el 10.23%.

2.1.5. Control de Calidad de Envíos

Las áreas solicitan el control de calidad para aquellos radicados que se encuentran en estado de devuelto y que previa validación se observe que los datos de correspondencia son correctos y la agencia de correo no realizó la entrega.

Se realizan dos intentos de entrega a la dirección reportada por la dependencia, si la entrega no es efectiva se hace la devolución a la entidad 472 quien devuelve al área o dependencia

respectiva a través de ORFEO, la dependencia o área que envía la comunicación solicita control de calidad a través de ORFEO.

El Control de calidad ejercido por 472 consiste en realizar el envío de los documento nuevamente a las direcciones registradas en cada documento y reportar al área el resultado de este control de calidad.

Respuesta Control de Calidad	Número	%
Entregas efectivas	44	5,37%
No entregadas	236	28,82%
Pendientes de respuestas	539	65,81%
TOTAL	819	100,00%

De acuerdo con el reporte presentado por Gestión Documental, durante el mes de julio se presentó por parte de las dependencias 819 solicitudes de control de calidad así:

Entregas efectivas, se realizaron 44 entregas efectivas es decir el 5.37%, del total de devoluciones de controles de calidad, éstas las realiza el supervisor de la zona con un mensajero diferente al que inicialmente reporto la devolución.

No entregadas, un total de 236 que equivalen al 28.82% del total de devoluciones, que corresponden a direcciones que luego de ser evaluadas por la Superservicios arrojan direcciones no efectivas para entrega de correspondencia.

Pendientes de Respuesta, quedaron pendientes por respuesta de control de calidad un total de 539 envíos correspondientes al 65.81%. El Coordinador del Grupo de Gestión Documental envió radicado 20165290801941 del 01/12/2016 reiterando respuesta de controles de calidad pendientes hasta el mes de noviembre en el que se registran 1902 controles de calidad pendientes de la Dirección Territorial Norte.

Al respecto el Grupo de Gestión Documental realizó reunión el 30/08/2016 en los cuales se trataron temas como revisión de los procesos para control de calidad de los envíos. El 15 de septiembre se efectúa seguimiento de correo contrato 751 de 2015, se plasman acuerdos como realizar seguimiento a la implementación del correo estándar masivo en la ciudad de Barranquilla, se genera un análisis de la documentación devuelta en la Superservicios, controles pendientes por respuesta de 4-72.

Observación 2. No se evidencia una respuesta efectiva por parte de 472 frente a las pendientes de entrega solicitadas dentro del control de calidad, situación que debe revisar frente a los compromisos contractuales pactados para el tema de Control de Calidad. Estos pendientes pueden estar afectando el cumplimiento de la función de la Superservicios.

Durante el mes de julio se reporta un total de entregas pendientes de respuesta de Control de calidad por un total de 539 equivalentes al 65.81%, se evidencia que la mayoría se concentran en la Dirección Territorial Norte.



Recomendación 2. Es necesario que se fortalezcan los controles a los compromisos contractuales establecidos frente al tema de los controles de calidad y de ser necesario se realicen las exigencias necesarias al respecto.

Dentro de la retroalimentación efectuada por Gestión Documental mediante radicado 20165290127433 del 26/12/2016 al respecto manifiesta, que de manera permanente se revisa el cumplimiento de las obligaciones contractuales frente al tema de controles de calidad y se realizan las exigencias necesarias para tal efecto se efectuaron radicados 20165290323861 del 09 de junio de 2016 y 20165290438431 del 29 de julio de 2016, se solicita a Servicios Postales Nacionales cumplimiento de lo establecido en el contrato 751 de 2016 en el tema de controles de calidad.

Se mantiene la observación porque a pesar de los oficios enviados por el Grupo de Gestión Documental al Contratista, la situación descrita en la observación se sigue presentando, por tanto esta oficina recomienda que se implemente otro tipo de controles o estrategias efectivas.

2.1.6. Trazabilidad Control de Calidad

Se efectuó verificación aleatoria de la trazabilidad de acuerdo con reporte de solicitud de control de calidad del mes de julio, suministrado por Gestión Documental así

Solicitud Control de Calidad		Verificación ORFEO Oficina Control Interno									
GUIA	YG129810078CO	1. Radicado 20168120601781 área PQR 2016/05/25 derecho de petición de José Ignacio Nieto contra aseo capital /Respuesta a usuario									
RADICADO	20168120601781										
TERRITORIAL	CENTRAL										
USUARIO	JOSE IGNACIO NIETO										
DIRECCION	CALLE 47 B SUR 24 B 33 CENTRO COMERCIAL TUNAL LOC 2001										
CIUDAD	BOGOTA / D.C.										
MOTIVO	DESCONOCIDO										
FECHA ENVO	07/06/2016										
FECHA DEVOLUCION	30/06/2016										
CONTROL DE CALIDAD							812-Grupo PQR 26/07/2016 se envía para control de calidad a gestión documental porque fue enviada correctamente a la dirección que aporó el usuario y el resultado de la entrega fue "DESCONOCIDO", es decir que no se encontró la persona a quien va dirigido el sobre.				
FECHA SOLICITUD	28/07/2016										
RADICADO	20165290436541										
FECHA RESPUESTA	14/09/2016										
RESPUESTA CONTROL DE CALIDAD											
RADICADO	20165290624762										
	YG129810078CO	JOSE IGNACIO NIETO	CALLE 47 B SUR 24 B 33 CENTRO COMERCIAL TUNAL LOC 2001	DESCONOCIDO	CENTRO COMERCIAL EL TUNAL PISO 2 LOCAL 2001 ASEO CAPITAL	20165290436541					
NO ENTREGADO	X										
MOTIVO	DESCONOCIDO										



Observación 3. No se evidencia soporte de envío de respuesta a la dependencia, comunicando el resultado del control de calidad y así mismo el motivo de la devolución del envío, para que la dependencia tome acciones necesarias frente a situaciones como estas.

Recomendación 3. Es necesario que se fortalezcan los mecanismos de control de los compromisos contractuales determinados para el envío de respuesta a la dependencia correspondiente al resultado del control de calidad.

Según retroalimentación efectuada por Gestión Documental manifiesta que se revisa permanentemente el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas frente al tema de controles de calidad y se realizan las exigencias necesarias para tal efecto se enviaron radicados 20165290323861 del 09 de junio de 2016 y 20165290438431 del 29 de julio de 2016, se solicita a Servicios Postales Nacionales cumplimiento de lo establecido en el contrato 751 de 2016 en el tema de controles de calidad.

Se mantiene la observación debido a que después de la respuesta de control de calidad dada por el contratista mediante radicado 20165290624762 del 14/09/2016 no se evidencia el envío del correo electrónico informando al área el resultado del control de calidad.

2.2. Encuesta de Satisfacción de Servicios Outsourcing 4-72

La empresa 472 suscribió 2 contratos con la Superservicios el 751-2015 para el envío de correos externos y el contrato 698-205 para la gestión documental de la superservicios -

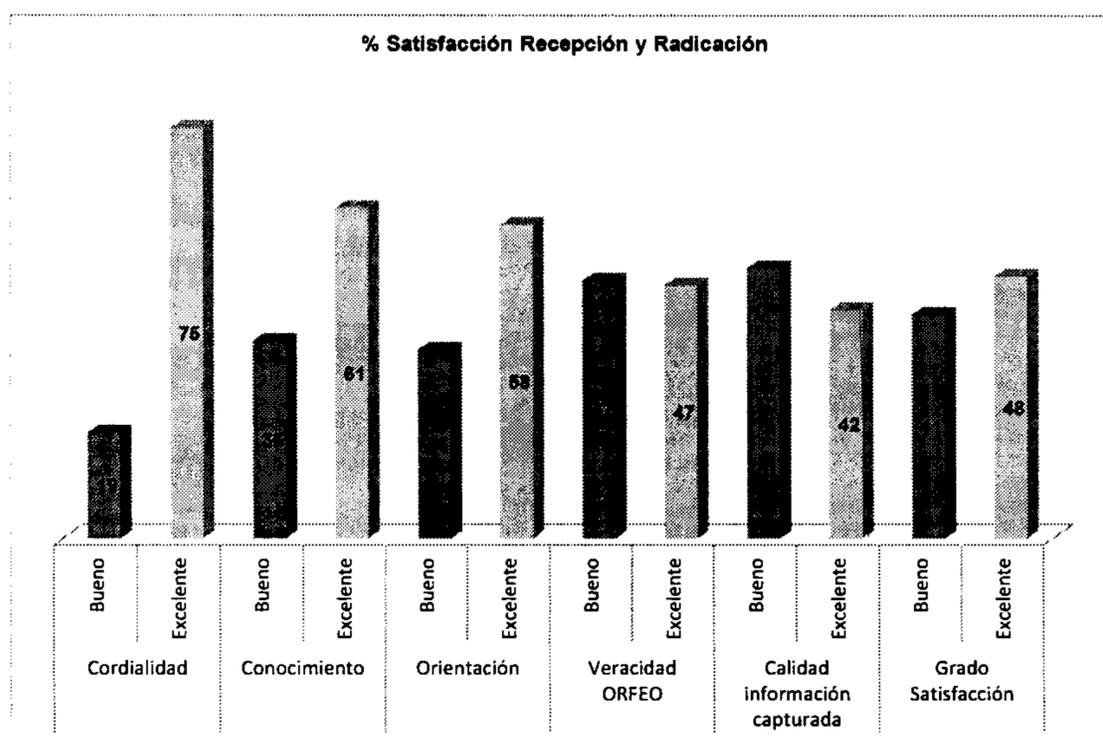
Se evidenció realización de encuesta de satisfacción del usuario realizada por el Outsourcing, la cual se realizó a través del link

https://docs.google.com/a/superservicios.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLSd05eIMKklyJxZ7U1_kUPLLhHnAv_s53pOWU-NJTO7QV8k2QQ/viewform

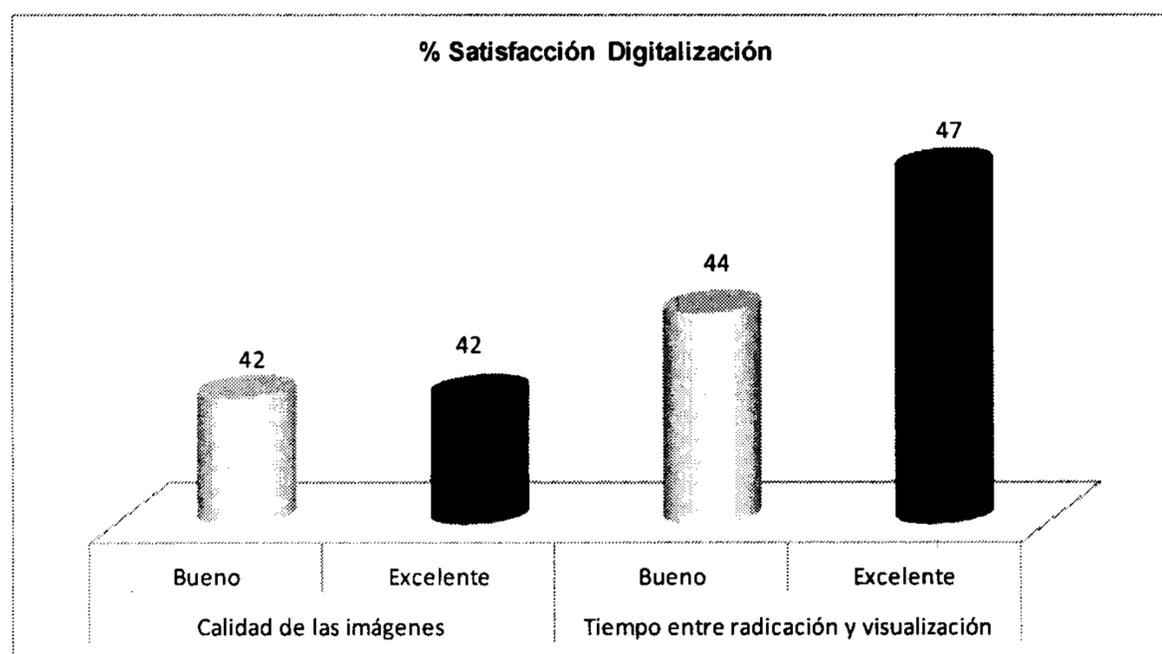
En la cual se efectuaron preguntas de acuerdo con los procesos de recepción y radicación, digitalización, envío de documentos y consulta y préstamo, la muestra seleccionada fue de un total de 130 usuarios de diferentes áreas de la entidad incluyendo la totalidad de las territoriales.

Se evidencio que de acuerdo al resultado de la encuesta; los usuarios entrevistados califican como bueno y excelente los servicios prestados por el outsourcing 472.

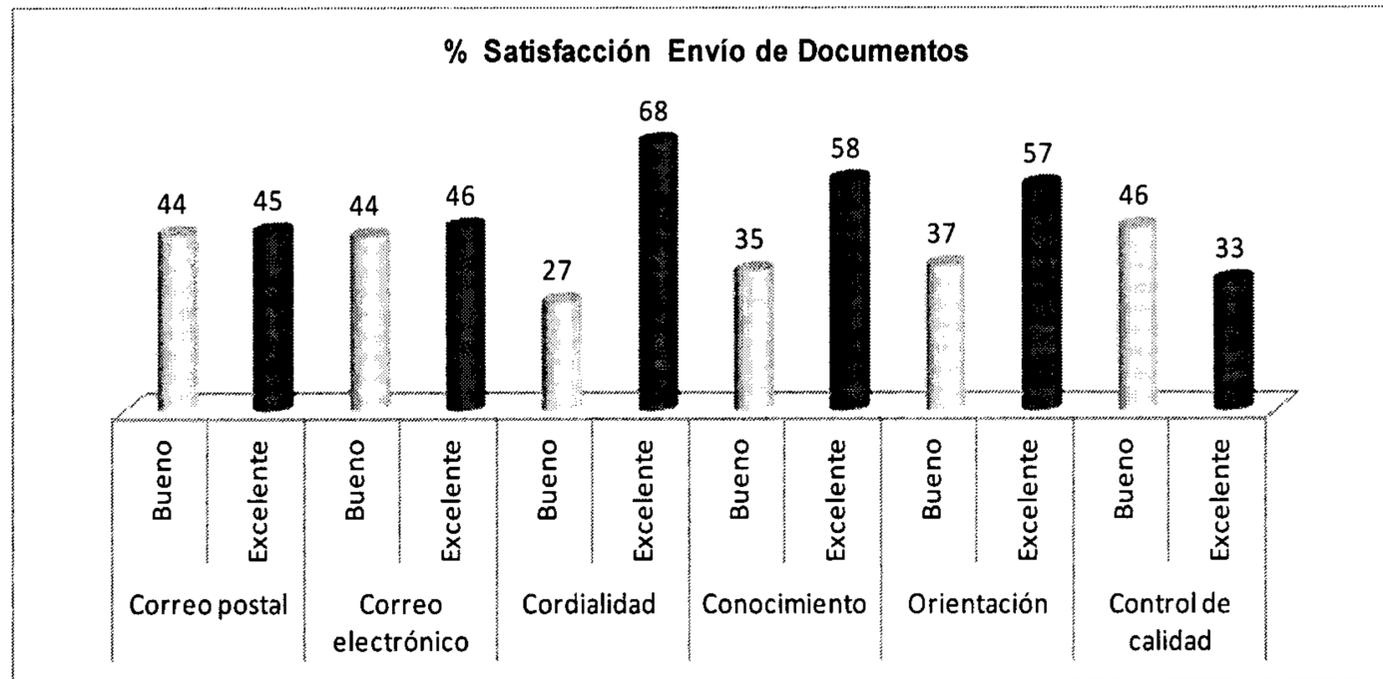
A continuación se presenta el resultado obtenido:



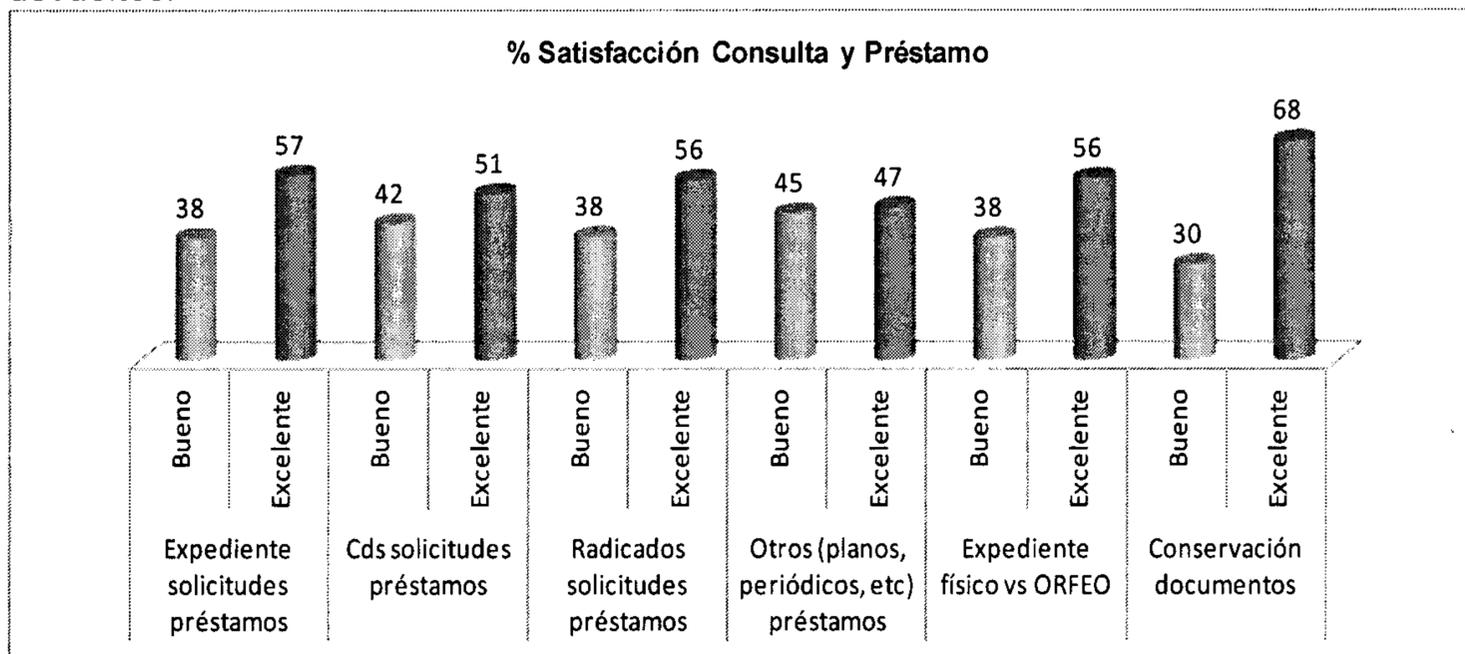
Se valoraron aspectos tendientes a la calidad del servicio al cliente por parte de los funcionarios de 4-72, tales como cordialidad, conocimiento, orientación, veracidad, calidad de la información y grado de satisfacción respecto al direccionamiento de documentos radicados a las diferentes áreas.



En el proceso de digitalización se evaluaron aspectos como calidad de las imágenes de los documentos digitalizados en ORFEO y tiempo entre radicación y visualización en el sistema.



En el proceso de envío de documentos se evaluaron los controles en cuanto al envío y digitalización en los servicios de correo postal, electrónico, la calidad y conocimiento del servicio de los funcionarios que atienden los envíos y el seguimiento al control de calidad de los radicados devueltos.



En el proceso de consulta y préstamo se evaluó las solicitudes de préstamos realizadas para expedientes, CDs, radicados, otros y el nivel de concordancia de la organización del expediente conforme a lo indicado en el sistema ORFEO y el estado de conservación de los documentos que se encuentran en los expedientes.

2.3. Inducción Personal Nuevo Contrato 698 de 2015

Se efectuó prueba aleatoria con el fin de verificar el cumplimiento de la cláusula 2. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA. (...) literal d. "Realizar inducción al personal nuevo que prestará servicios, en la que deberá incluir como mínimo: a) Aplicaciones del

sistema ORFEO b. Estructura, funcionamiento y funciones de la SUPERSERVICIOS. c) Entrenamiento en los servicios y las actividades a desarrollar en cuanto a: radicación, direccionamiento, digitalización, descargue de correspondencia y entrega a las agencias de correo, organización del archivo de gestión y conformación de expedientes, e) Esta inducción debe realizarse de manera inmediata, cada vez que se vincule un nuevo personal. f. La inducción de que trata el numeral anterior deberá ser realizada en la sede central y en cada una de las Direcciones Territoriales, en donde sea vinculado personal nuevo, ello no implicará desplazamiento a otras ciudades. Podrá emplearse el sistema de videoconferencia.

Según entrevista con la Gerente del proyecto una vez ingresa personal nuevo, se realiza entrenamiento personalizado por parte de personal antiguo, en los servicios y procesos a desarrollar tales como radicación, direccionamiento, digitalización, descargue de correspondencia y entrega a las agencias de correo, organización del archivo de gestión y conformación de expediente, en las en las Direcciones territoriales se tiene un técnico quien es el intermediario con Gestión documental.

El control de calidad se efectúa de acuerdo con anexo 01 numeral g 2.14 página 19 expediente 2015527150100698E. "(...) 2.14. Garantizar que el personal que presta el servicio lo realice con calidad, para lo cual debe evidenciar en los informes presentados los controles de calidad establecidos en este documento, detallando los expedientes o radicados a los cuales se les adelantó el control, para cada uno de los procedimientos objeto del presente contrato y las acciones correctivas tomadas frente a las fallas detectadas." Y 2.15. Desplazar al Gerente del proyecto para hacer el respectivo seguimiento a la ejecución del contrato..."

Se verificó en el sistema gestión documental ORFEO radicado 20165290375412 anexo 001 informe de actividades del periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de mayo de 2016.

Una vez realizada la inducción el Gerente del proyecto efectúa seguimiento mensualmente, éste se encuentra digitalizado en los anexos de actividades de cada informe. Si se detectan errores comunes se efectúa reunión con el personal, se analizan las causas y se levanta acta de compromiso, de lo cual se evidencio archivo físico acta de compromiso se evidencio acta de compromiso del 22 de septiembre de 2016, en la cual se presenta a las personas responsables del proceso de radicación, los diferentes controles de calidad en donde se muestra las modificación realizadas en los diferentes radicados y se establecen compromisos igual se realizará evaluación de calidad en el proceso de radicación esporádicamente con el fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos.

Se observa cumplimiento de las cláusula del contrato complementar con anexo. 2.14 y 2.15 y se evidencia mediante los papeles de trabajo donde se relacionaron las capacitaciones realizadas, los temas tratados y las listas de asistencias.



3. CONCLUSIONES

- **Ejecución contrato 751 – 2015.** De un valor total del contrato por \$2.357.585.874, con corte al mes de octubre, se han ejecutado pagos por valor de \$1.729.266.743 correspondientes al 73.35%.
- Durante la auditoria se observó debilidades en el control de calidad de envíos que efectúa 4-72, a pesar de que el Grupo de Gestión Documental realiza mesas de trabajo con el contratista. Por lo tanto se recomienda fortalecer controles frente a la exigencia de las obligaciones del contratista.
- Se formularon tres observaciones.

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