



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 31	<b>Mes:</b> 04	<b>Año:</b> 2016
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

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



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

**Criterios de la Auditoría:**

**Normas Generales**

Ley 87 de 1993, Ley 142 de 1994, Ley 489 de 1998, Decreto 2145/99, Decreto 1537/01, Decreto 990/02, Ley 872 de 2003, Decreto 4485 de 2009, NTC-ISO-19011, NTCGP 1000:2009, MECI Actualizado: Decreto 943 de 2014 Resolución SSPD No. 20071300009465/07

**Normas Específicas**

Manual de Contratación, Manual de supervisión Contratación Directa AS-P-001, Ley 1437 de 2011, Resolución 20105270016175 del 13 de mayo de 2010, Decreto 2768 del 28 de diciembre de 2012: constitución y funcionamiento de las Cajas Menores Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Circulares 003 y 007 de 2011 del Ministerio Hacienda y Crédito Público, Resolución 20165330002815 del 28 de enero de 2016 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**Procedimientos**

SIGME – SISGESTION -Normas Procedimentales Internas:  
Proceso Participación y Servicio al Ciudadano PS-PR-001 y Subprocesos asociados.  
Proceso Gestión Financiera GF-PR-001 y Subprocesos asociados.  
Proceso Gestión Administrativa GA-PR-001 y Subprocesos asociados.  
Subproceso de Notificaciones NT-SP-001  
Subproceso de Administración de Bienes AB-SP-001

**Aplicaciones Informáticas**

Sistema de Gestión documental ORFEO  
SIIF Nación II  
Finanzas Web  
Aplicativo de Contratos

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	20	Mes	04	Año	2016	Desde	20/04/2016	Hasta	22/04/2016	Día	6	Mes	05	Año	2016
							D/M/A		D/M/A						

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
N/A	Myriam Herrera Duran	Myriam Herrera Duran (Auditor Líder) Mario A. Carbonell Rojas (Auditor de apoyo)



**TABLA DE CONTENIDO**

1. METODOLOGÍA .....	4
2. DESARROLLO DEL INFORME .....	4
2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE .....	4
2.2. GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO .....	5
2.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE .....	6
2.4. SANCIONADOS. ....	12
2.5. ANÁLISIS DE RECURSOS DE APELACIÓN, SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS Y OTROS. ....	14
2.6. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	18
2.6-1 Análisis Presupuestal.....	18
2.6-2 Viáticos .....	20
2.6-3 Impuestos. ....	21
2.6-4 Arqueo Caja Menor.....	21
2.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	22
2.8. ALERTAS A DELEGADAS .....	24
2.9. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	24
2.10. ADMINISTRACIÓN DE BIENES .....	26
2.11. SISGESTION .....	27
2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción.....	27
2.11.2. Tramites.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA .....	30



## 1. METODOLOGÍA

- Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al Director Territorial mediante memorando 20161400037873 del 13 de abril de 2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos de la auditoría, en especial la base de datos de trámites RAP y SAP, los contratos suscritos y el inventario físico a cargo de la Dirección Territorial Oriente. Una vez obtenida la información, se realizaron las muestras aleatorias correspondientes, para el efecto se aplicó la siguiente fórmula de muestreo simple.

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

- Se realizó visita para observación y verificación, generando el acta de apertura de la auditoría en sitio.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría para su correspondiente retroalimentación por parte de la Dirección Territorial auditada.

## 2. DESARROLLO DEL INFORME

### 2.1. GENERALIDADES DE LA DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE

La Dirección Territorial Oriente es una dependencia de la Superintendencia con sede en la ciudad de Bucaramanga, cuya gestión y cobertura abarca los departamentos de Arauca, Norte de Santander y Santander. Adicionalmente cuenta con 3 PAS instalados en Cúcuta, Barrancabermeja, Arauca.

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

1. *Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994.*
2. *Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva.*



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

## 2.2. GESTION DE RECURSOS – TALENTO HUMANO

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

NOMBRE	CARGO	GRADO	DEPENDENCIA
HERMAN RODRIGUEZ GUERRERO	DIRECTOR TERRITORIAL	17	DT. ORIENTE
SONIA JANETH VALENCIA PRADA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	14	DT. ORIENTE
LENY GOMEZ GÓMEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	11	DT. ORIENTE
MYRIAM RODRIGUEZ CAICEDO	TECNICO ADMINISTRATIVO	16	DT. ORIENTE
DEYCI CATERIN BARON NIÑO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	16	DT. ORIENTE
MILTON DAZA AMAYA	SECRETARIO EJECUTIVO	16	DT. ORIENTE

Fuente: Aplicativo Recurso Humano Web



### Observación 1

- La Dirección Territorial Oriente cuenta actualmente con 6 cargos, todos provistos, sin embargo, es de anotar que el perfil de los dos profesionales que actualmente prestan su servicio a la Dirección Territorial Oriente son administrativo y financiero, lo que advierte la inexistencia de un apoyo jurídico en cabeza de un funcionario de planta. (Se da traslado a Dirección Administrativa)

### Recomendación 1

- Es importante que dentro de los estudios que se realizan para analizar cargas de trabajo y funciones de los cargos, se tenga en cuenta la necesidad de incluir en la planta de la DT. Oriente un cargo con perfil jurídico, máxime si las funciones principales que allí se desarrollan tienen un alto componente legal relacionada con la rama del derecho, como lo son la atención y servicio al ciudadano.

### 2.3. GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

De conformidad con la información suministrada por la Oficina de Informática, previa solicitud a través de la mesa de ayuda, en el que se requirió todos los radicados de ORFEO recibidos en la entidad, entre el 1 de enero de 2015 y 31 de marzo de 2016.

Dicha información fue alistada y clasificada obteniendo el siguiente análisis:

#### TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	19.269	55,3%
ATENCION PERSONALIZADA	1.523	4,4%
DERECHOS DE PETICION	30	0,1%
PQR	2.367	6,8%
QUEJA	1	0,003%
RAP	4.415	12,7%
REP	746	2,1%
REQ	4.215	12,1%
REV	95	0,3%
SAP	2.187	6,3%
TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS D.T.O.	<b>34.848</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Oficina de Informática

Es evidente que el porcentaje más representativo de radicados recibidos en la Dirección Territorial Oriente, pertenece a "otro tipo de documentos" con el 55,3%, seguido por los



Recursos de Apelación con el 12,7% y así sucesivamente en su orden, tal como lo muestra la tabla anterior.

De los 34.848 radicados recibidos en el año 2015, a la fecha de corte (31 Marzo 2016), existen 1.360 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con el 96,1% de trámites gestionados.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que en el procedimiento de servicio al ciudadano, sólo se incluyen documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, es necesario aclarar que de este tipo de documentos en el año 2015 se recibieron 15.579 tramites, de los cuales a la fecha de corte (31 Marzo 2016), 1.240 se encontraban en gestión o pendientes de trámite, los cuales representan el 8% sobre este tipo de trámites.

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

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

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2015	CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN	PORCENTAJE DE EFICACIA
ATENCION PERSONALIZADA	1.523	0	100%
DERECHOS DE PETICION	30	0	100%
PQR	2.367	0	100%
QUEJA	1	0	100%
RAP	4.415	141	96,8%
REP	746	8	98,9%
REQ	4.215	32	99,2%
SAP	2.187	1.059	51,6%
<b>TOTAL</b>	<b>11.563</b>	<b>1.240</b>	<b>92%</b>

Fuente Oficina de Informática

Las cifras descritas en el cuadro anterior, muestran claramente una eficacia del 92% y el tipo documental con mayor cantidad de documentos en gestión es *Silencios Administrativos Positivos* (SAP). A la fecha se observan 1.059 trámites en gestión, lo que equivale a una eficacia del 51,6% con respecto al total recibidos durante el 2015, por ese tipo de documentos.

De otra parte, se puede evidenciar que los demás tipos documentales que son objeto de trámites en la Dirección Territorial Oriente, tienen una eficacia por encima del 96%.



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

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

TIPO DE DOCUMENTO	SIN RIESGO	% SIN RIESGO	RIESGO MEDIO	% RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	% RIESGO ALTO	TOTAL REGISTROS EN GESTION
RAP	0	0,00%	0	0,00%	141	100,00%	141
REP	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%	8
REQ	0	0,00%	0	0,00%	32	100,00%	32
SAP	2	0,19%	248	23,42%	809	76,39%	1.059
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>		<b>248</b>		<b>990</b>		<b>1.240</b>
<b>PORCENTAJE DE RIESGO</b>	<b>0,16%</b>		<b>20%</b>		<b>79,84%</b>		<b>100%</b>

Fuente Oficina de Informática

En términos porcentuales el nivel de riesgo que presentan los documentos en gestión o pendientes de trámite es del 0,16% en bajo riesgo, el 20% en mediano riesgo y el 79.84% en alto riesgo.

De acuerdo con lo expresado por la Dirección Territorial, el volumen de documentos en gestión y en alto riesgo, se debe a la acumulación de SAPs que se realiza para afrontar de manera más eficiente los rezagos de años anteriores, sin embargo, La OCI estima que esta práctica puede aumentar este nivel de riesgo.

**TRAMITES RECIBIDOS EN LA DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2016**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS POR TIPO DCMTO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	3.052	54,4%
ATENCION PERSONALIZADA	585	10,4%
DERECHOS DE PETICION	3	0,1%
PQR	536	9,5%
RAP	1.214	21,6%
REP	47	0,8%
REQ	41	0,7%
REV	5	0,1%
SAP	132	2,4%
<b>TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS D.T.O.</b>	<b>5.615</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Oficina de Informática



Nuevamente en el año 2016 en la Dirección Territorial Oriente, el porcentaje con mayor representación de radicados recibidos pertenece a "otro tipo de documentos" con el 54.4%, seguido por los Recursos de Apelación con el 21,6% y así sucesivamente en su orden, tal como lo muestra la tabla anterior.

De los 5.615 radicados recibidos en el año 2016, a la fecha de corte (31 Marzo 2016), existen 1.927 documentos en gestión, lo que deja entrever en términos de eficacia que se ha cumplido con tan solo el 65.7%, cifra que se ve impactada básicamente por los documentos de otro tipo, de los cuales se encuentran pendiente de trámite 1.139 radicados.

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

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DOCUMENTOS RECIBIDOS 2015	CANTIDAD DOCUMENTOS EN GESTIÓN	PORCENTAJE DE EFICACIA
OTRO TIPO DE DOCUMENTOS	3.052	1.139	63%
ATENCION PERSONALIZADA	585	24	96%
DERECHOS DE PETICION	3	0	100%
PQR	536	66	88%
RAP	1.214	520	57%
REP	47	15	68%
REQ	41	34	17%
REV	5	2	60%
SAP	132	127	4%
<b>TOTALES</b>	<b>5.615</b>	<b>1.927</b>	<b>65,7%</b>

Fuente Oficina de Informática

No obstante lo anterior y tomando sólo documentos de tipo RAP, SAP, REP, REV, PQR, QUEJAS y DERECHOS DE PETICIÓN, es necesario aclarar que en lo corrido del año con corte 31 Marzo 2016, son 788 radicados los que se encontraban en gestión o pendientes de trámite, los cuales representan el 31% sobre este tipo de trámites.

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

TIPO DE DOCUMENTO	SIN RIESGO	% SIN RIESGO	RIESGO MEDIO	% RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	% RIESGO ALTO	TOTAL REGISTROS EN GESTION
ATENCION PERSONALIZADA	24	100%	0	0%	0	0%	24
PQR	64	97%	0	0%	2	3%	66
RAP	400	90%	43	10%	0	0%	443
REP	10	11%	3	3%	77	86%	90
REQ	29	85%	0	0%	5	15%	34



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

TIPO DE DOCUMENTO	SIN RIESGO	% SIN RIESGO	RIESGO MEDIO	% RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	% RIESGO ALTO	TOTAL REGISTROS EN GESTION
REV	0	0%	1	33%	2	67%	3
SAP	127	99%	0	0%	1	1%	128
<b>TOTALES</b>	<b>654</b>	<b>82,99%</b>	<b>47</b>	<b>6%</b>	<b>87</b>	<b>11%</b>	<b>788</b>
<b>PORCENTAJE DE RIESGO</b>	<b>82,99%</b>		<b>5,96%</b>		<b>11,0%</b>		<b>100%</b>

Fuente Oficina de Informática

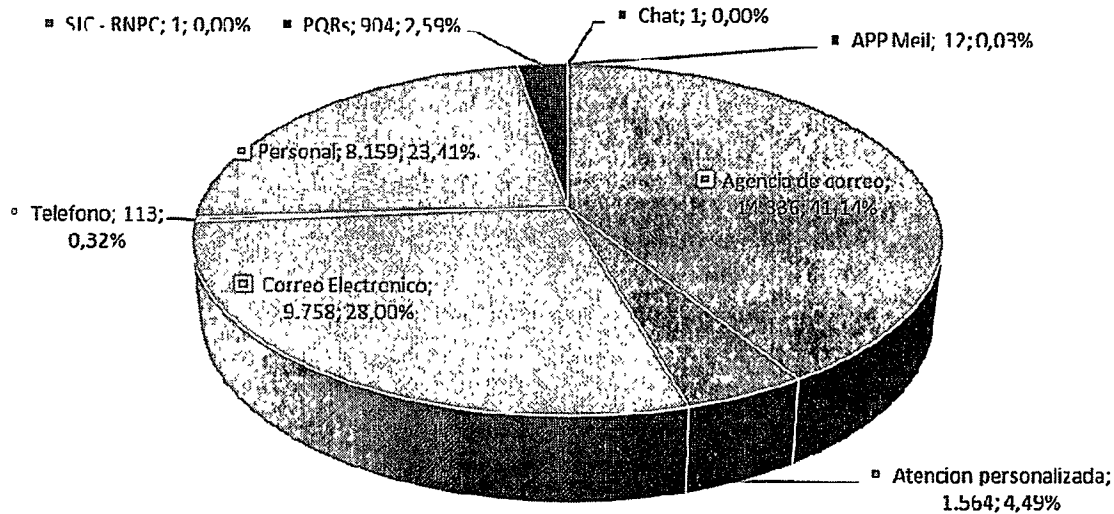
**CANTIDAD DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE EL 2015, CLASIFICADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

TIPO DE DOCUMENTO	Agencia de correo	Atención personaliza	Correo Electrónico	Teléfono	SIC - RNPC	Personal	PQR	Chat	APP Meil	TOTAL
OTRO TIPO DOCUMENTO	9.401	49	4.034	90	1	5.428	261	0	5	19.269
ATENCION PERSONALIZADA	0	1.500	1	20	0	11	1	1	0	1.534
DERECHO PETICION	9	0	5	3	0	317	5	0	0	339
PQRs	162	10	1.471	0	0	172	396	0	7	2.218
RAPs	3.938	1	304	0	0	648		0	0	4.891
REPs	71	0	26	0	0	88	1	0	0	186
REQs	137	0	3.857	0	0	37	133	0	0	4.164
REVs	10	0	35	0	0	1.458	13	0	0	1.516
SAPs	608	4	24	0	0	0	93	0	0	729
SOLICITUD SOPORTE_SUI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>14.336</b>	<b>1.564</b>	<b>9.758</b>	<b>113</b>	<b>1</b>	<b>8.159</b>	<b>904</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>34.848</b>
<b>Porcentaje Participación</b>	<b>41,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>28,0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,003%</b>	<b>23,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,003%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina de Informática



**CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS, CLASIFICADO POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



Fuente Oficina de Informática

Se observa que el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos y empresas de servicios públicos para la realización de trámites ante la Superintendencia son: "Agencia de Correos" y "Personal", con el 41,1% y el 23,4% respectivamente.

**Observación 2**

- Analizando los conceptos utilizados para detallar el medio de recepción, y tipo de documento se observa que se identifica PQR como un medio de recepción de trámites, situación que puede conllevar a errores de interpretación y análisis de los registros, toda vez que el concepto de PQR corresponde de acuerdo al manual de participación ciudadana a un tipo documental. Igual sucede con atención personalizada, que se identifica en la base de datos como un tipo de documento, cuando en realidad es un medio de recepción. (Se da traslado a Gestión Documental e informática) Ejemplo:
- El radicado 20168400027462, corresponde a un tipo documental "Atención Personalizada", con serie y subserie PQR, sin embargo, en el asunto de la misma se expresa la intención de que el usuario quería interponer era un Recurso de Queja, situación que determina realmente que el usuario pretendía era una solicitud de información, a través de un medio de recepción denominando "Atención Personalizada".

**Recomendación 2**

- Bajo ese escenario, se recomienda que los conceptos descritos en la observación se utilicen solo para el medio de recepción o tipo documental según corresponda, pero no



para ambos casos, toda vez que "Atención Personalizada" es un término más cercano a medio de recepción y "PQR" es más un tipo documental que cualquier otra cosa.

#### 2.4. SANCIONADOS.

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

Respecto a las resoluciones que han sido anuladas, es importante hacer referencia a esta situación, con el fin de continuar construyendo referentes que permitan evidenciar comportamientos que alerten sobre frecuencia e incluso impacto que se le pueda estar causando al subproceso de Servicio al Ciudadano, tanto en tiempos como en inversión de recursos, pues no se puede desconocer que cada resolución anulada ha estado precedida de intervención de recurso humano, tecnológico y de insumos que para la Entidad representan costo.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta el comportamiento de las anulaciones durante los últimos tres años en el cuadro a continuación se establece la cantidad de anulaciones que tiene registrado el aplicativo de sancionados:

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2013	Anuladas	65
2014	Anuladas	48
2015	Anuladas	10
2016	Solicitud Anulación	54
<b>Totales</b>		<b>177</b>

Tal como se observa en la tabla anterior, en el año 2015, se controló la anulación de resoluciones, sin embargo, en lo corrido del 2016, vienen en curso la solicitud de 54, lo cual requiere un análisis de la causa que está generando esa situación.

Por otro lado, de acuerdo con los registros obtenidos directamente de la base de datos de la tabla de resoluciones, la DT Oriente ha expedido las siguientes resoluciones, durante los periodos allí mostrados:

DESCRIPCIÓN DECISIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
ACLARAR	4	32	-	-	36
ACLARAR VALOR	4	2	-	-	6
CONFIRMAR	90	720	445	41	1.296
DECRETAR EL ARCHIVO DE UNA INVESTIGACION	538	1345	577	5	2.465
MODIFICAR	1.437	47	110	14	1.608
REVOCAR	214	229	510	8	961
RECHAZAR	-	1	9	1	11



DESCRIPCIÓN DECISIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
RECHAZAR POR EXTEMPORANEO	-	34	64	-	98
SANCIONAR	149	1.784	587	62	2.582
<b>TOTAL</b>	<b>2.441</b>	<b>4.197</b>	<b>2.304</b>	<b>145</b>	<b>9.063</b>

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

Se observa que del año 2013 a la fecha se ha venido disminuyendo las resoluciones que requieren modificación, esto puede atribuirse al compromiso y control que se está ejerciendo en este aspecto.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la Superintendencia debe garantizar la oportunidad, veracidad e integridad de la información que se genera en el tema de sanciones, se analizó la información existente en el aplicativo de sancionados y se observó lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DECISIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL
DECRETAR EL ARCHIVO DE UNA INVESTIGACION	535	1345	577	5	2.462
AMONESTACION	43	1.452	231	32	1.758
MULTA	106	330	355	30	821
CADUCIDAD CONTRATO	0	3	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>691</b>	<b>3.132</b>	<b>1.165</b>	<b>81</b>	<b>5.045</b>

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

Teniendo en cuenta las cifras que resultan del total de las resoluciones, frente a las que se encuentran en sancionados, se evidencia lo siguiente:

### Observación 3

- En informe de auditoría de gestión del año 2014, se había evidenciado tres resoluciones que decretaban archivo de investigación que no habían sido ingresadas al aplicativo de sancionados, esas eran: 20148300013915, 20148300013985, 20148300013975. Se verificó nuevamente y a la fecha no han sido ingresadas.

### Recomendación 3

- Se deben incluir en el aplicativo de sancionados, las 3 resoluciones que decretan archivo y la de sanción.

### Observación 4

- Tomando como referencia las resoluciones de sanción expedidas desde el año 2013, se observa la existencia de 126 resoluciones que no tienen fecha de firmeza en el aplicativo.

### Recomendación 4

- Por lo anterior, se recomienda revisar las Resoluciones que serán enviadas en archivo Excel a la dependencia, para efectos de establecer si ya se tiene la fecha de firmeza para ser incluida en el aplicativo.



Con el fin de verificar la trazabilidad de que se sigue con el trámite de las sanciones, se generó una muestra aleatoria de 23 Resoluciones observando:

#### **Observación 5**

- Existen deficiencias en el control de calidad de los requerimientos y resoluciones expedidas por la Dirección Territorial Oriente, lo que puede afectar la imagen Institucional frente a las empresas prestadoras y a los usuarios:

Lo anterior en consideración a que al verificar los documentos que reposan en los expedientes de la muestra objeto de análisis, se evidenció que existen contradicciones en algunos de los requerimientos que se efectúan como consecuencia de los fallos de las resoluciones, toda vez, que a pesar de haber decretado el cierre y archivo de una investigación, aun así a los mismos prestadores y con base en el mismo acto administrativo, se les exige posteriormente el cumplimiento de dicha resolución.

En ese orden de ideas se observan comunicados dirigidos a las empresas, en donde se le requiere el cumplimiento de diferentes fallos, sin embargo, se describen situaciones que no son concordantes con lo estipulado en las respectivas resoluciones. Ver (ANEXO 1)

#### **Recomendación 5**

- Se deben implementar alertas que permitan identificar oportunamente el envío de comunicaciones, que puedan ser contrarias a los fallos de la resolución que la origina.

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

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

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

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

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

La muestra del año 2015 fue la siguiente:



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

AÑO	NUMERO RADICADO	FECHA RADICACION	MEDIO DE RECEPCION	ESTADO ACTUAL	TIPO DOCUMENTAL
2015	20155290134252	19/03/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	P.Q.R.
2015	20158400321452	09/12/2015	Personal	TRAMITADO	P.Q.R.
2015	20158400132652	02/06/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	R.A.P. RECURSO DE APELACION
2015	20158400154222	19/06/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	R.A.P. RECURSO DE APELACION
2015	20158400011172	23/01/2015	Personal	TRAMITADO	R.E.P. RECURSO DE REPOSICION
2015	20155290346832	20/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400135272	03/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20155290332282	16/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400078412	23/04/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400120012	27/05/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400115692	25/05/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400135132	03/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20155290334062	16/06/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400114302	25/05/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400125552	29/05/2015	Correo Electrónico	TRAMITADO	R.E.Q. RECURSO DE QUEJA
2015	20158400170412	02/07/2015	Personal	TRAMITADO	RAP INCOMPLETO
2015	20158400182532	22/07/2015	Personal	EN_GESTION	S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO
2015	20158400267822	29/09/2015	Personal	EN_GESTION	S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO
2015	20158400003132	07/01/2015	Agencia de correo	TRAMITADO	S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO
2015	20158400267352	29/09/2015	Personal	EN_GESTION	S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO

**Observación 6**

Se evidencian debilidades de Control Interno en la gestión de trámites, relacionados con tiempos prolongados e inexactitudes en su contenido, como se describe a continuación;

- Si bien es cierto, la DT Oriente tiene establecida una política de acumulación de trámite para optimizar esfuerzos y sacar mediante oficios similares en masivas, un alto volumen de trámites, específicamente los de tipo documental SAP, esta práctica en algunas ocasiones conlleva a la prolongación excesiva de los tiempos en ciertas etapas, o en algunos casos a la configuración de errores involuntarios, por los altos volúmenes que se manejan.



- El radicado 2015840001117, fue tipificado a los tres días después de la radicación, pero se tardaron 25 días más para identificar que el tratamiento del trámite era realmente REP y no SAP, la dificultad posiblemente estaba en la solicitud de revocatoria de la resolución 20148400077395, pero resulta que existía una anterior en firme, la 20148400049295 producto de una investigación, en la que se había decretado cierre y archivo, situación que seguramente no resultaba fácilmente comprensible.
- En el expediente 2015840390202985E se observa que la Dirección Territorial Oriente, después de recibir el REQ con radicado 20155290346832 de fecha 20 de junio de 2015 se tardó hasta el 4 de agosto (45 días), para solicitarle al usuario auto de pruebas y hasta el 11 de agosto a la empresa.

Es claro que el procedimiento así lo exige, pues se requiere de información suficiente para el análisis y pronunciamiento de fondo, pero esa solicitud debe ser en el menor tiempo posible.

Aun cuando el usuario no contestó y la empresa si lo hizo el 7/9/2015, solo hasta el 18 de diciembre sacan la resolución fallando en contra del usuario. (Duración Trámite 181 días.)

- Lo anterior sucede en forma similar con los expedientes 2015840390202814E, 2015840390202562E; 2015840390200184E; 2015840390202156E; 2015840390201553E; 2015840390202818E; 2015840390202507E; 2015840390201642E; 2015840390201963E; 2015840420101349E; 2015840420100383E; 2015840420101891E, cuyo trámite duro en días para caso respectivamente: 148; 167; 294; 174; 189; 148; 154; 206; 196; 253; 224; 184, determina un promedio de 195 días.
- Se observa que en el expediente 2015840420101047E, el 18 de abril se profirió resolución 20168400016245, supuestamente confirmando la decisión de la resolución 20158400093445 que multaba a la empresa por \$644.350, sin embargo, en el resuelve dice confirmar la decisión de archivo de las diligencias adelantadas.

#### **Recomendación 6:**

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

#### **Observación 7**

Documentos tipificados y digitalizados inoportunamente, generando disminución de tiempo valioso para dar respuesta en términos. Ejemplo:

- Los radicados que dieron origen a los siguientes expedientes, se tardaron más de tres días en **tipificar** el documento: 2015840390202818E; 2015840390201963E; 2015840390102276E; 2015840420100383E; 2015840420101891E; 2016840390100694E; 2016840420100039E; 2016840380100469E; 2016840390100694E; 2016840390100642E; 2016840420100039E; 2016840380100469E; 2015840420101047E





- Los radicados que dieron origen a los siguientes expedientes, se tardaron más de tres días en **digitalizar**: 2015840390202814E; 2015840390201963E; 2015840420101786E; 2015840420101891E; 2016840390101210E;

#### **Recomendación 7:**

- Se deben implementar controles que eviten que un trámite pase más de tres días sin tipificar o digitalizar, que igualmente evite el riesgo de incumplimiento de términos, por falta de una identificación oportuna del tipo del trámite.

#### **Observación 8**

- Existen expedientes virtuales con anexos que no tienen relación con los radicados que conforman el expediente, generando ocupación de espacio y distorsión cualquier análisis que se pretenda hacer con el contenido del expediente. Ejemplo:
- expedientes 2015840390102276E y 2015840420101891E, se observan archivos anexos a radicados en formato de documento, que nos son diligenciados o generados, los cuales quedan como anexos sin ninguna función, ejemplo el radicado 20158400269422 tiene un documento relacionado que corresponde a la plantilla de un alto de pruebas, y el radicado 20158400267352 tiene una resolución de amonestación.
- En los expedientes virtuales y en los físicos con número 2015840420101349E; 2016840420100143E; 2016840390200026E no se encontraban los radicados 20168400007446; 20168400008896, 2016840001705, respectivamente, que en su orden corresponden a autos de pruebas y resoluciones, virtualmente están generados los radicados, pero no tienes el documento anexo.

No obstante lo anterior, actualmente ya se encuentra digitalizado en el expediente, el radicado 20168400007446, pero de acuerdo con el histórico, sólo hasta el 2 de mayo fue digitalizado, tiempo excesivo después de la fecha de su radicación (04/04/2016). Con los demás seguramente se podrá evidenciar lo mismo, situación que no es prudente que se presente.

#### **Recomendación 8**

- Verificar los expedientes y eliminar los anexos que no están cumpliendo una función real dentro del mismo, sino por el contrario, están consumiendo recurso de almacenamiento sin que realmente deban hacer parte del expediente, Adicionalmente es importante establecer tiempos prudentes entre la generación de un radicado y su respectivo envío por el medio que se disponga.



## **2.6. RECURSOS FINANCIEROS - EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

### **2.6-1 Análisis Presupuestal**

Se realizó verificación de la ejecución presupuestal mediante el análisis de la información generada a través del aplicativo SIIF y Finanzas WEB, así:

De acuerdo con los registros de SIIF, a 31 de diciembre de 2015 la Dirección Territorial Oriente tuvo para el rubro de funcionamiento una apropiación total de \$1.843.292.082, y una ejecución de \$1.841.852.905, cifra que equivale al 99,92%.

Para gastos de personal hubo una asignación de \$ 1.536.393.332 equivalente al 83% sobre el rubro de funcionamiento y para gastos generales \$306.898.749, equivalente al 17%, de los cuales se dejaron de comprometer en gastos de personal \$595.000 (0,03%) y \$844.177 (0,05%) para gastos generales, para un total de \$1.439.177 (0,98%).

Por el rubro de inversión denominado OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL, le fueron asignados \$212.219.325, los cuales fueron ejecutados en el 100%.

Al cruzar el reporte generado por SIIF con el reporte de Finanzas Web, se observa que están conciliados en los valores. En SIIF se evidencia que a 31 de diciembre de 2015, existían \$32.515.660 que quedaron en cuentas por cobrar, sin embargo a la fecha de la auditoria se verificó el registro de las obligaciones que se encontraban en cuentas por pagar y a la fecha todas ya fueron canceladas.

En cuanto al presupuesto del año 2016, de acuerdo con los registros de SIIF, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2016 la Dirección Territorial Oriente tiene una apropiación total vigente de \$1.894.257.640, perteneciente al rubro de funcionamiento de los cuales \$1.560.000.000 (82,4%) pertenecen a gastos de personal y \$334.257.640 (17,6% ) a gastos generales.

A la fecha entre los dos rubros de funcionamiento existentes, se encuentran comprometidos \$1.029.980.000 millones, cifra que equivale al 66,2%, sobre el total de la apropiación.

Tomando el valor de funcionamiento \$1.894.257.640, se observa que al existir obligaciones por valor de \$ 489.243.817, se puede concluir que se ha ejecutado el 25,8%% del presupuesto asignado en esta vigencia.

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

**Participación de Rubros y Objetos Contractuales**

DESCRIPCION RUBRO	RESUMEN OBJETO	VALOR TOTAL SUSCRITO	CANTIDAD DE CONTRATOS	PARTICIPACIÓN EN PRESUPUESTO	PARTICIPACIÓN EN CANTIDAD
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	Suministros	6.000.000	1	0%	1,0%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Asistencial	14.400.000	3	1%	2,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Otros; Sancionados	15.000.000	1	1%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Tutela	15.000.000	1	1%	1,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Notificador	21.600.000	2	2%	2,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Revisión	27.100.000	2	2%	2,0%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Apoyo Otros; Sancionados	53.500.000	4	4%	3,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Participación	128.100.000	9	10%	8,8%
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	Profesional Revisión	132.000.000	14	10%	13,7%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Sustanciación	156.800.000	10	12%	9,8%
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	Arrendamiento	156.828.318	5	12%	4,9%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Atención Personalizada	160.100.000	11	12%	10,8%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Profesional Revisión	201.900.000	13	15%	12,7%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	Asistencial	249.100.000	26	19%	25,5%
<b>TOTALES</b>		<b>1.337.428.318</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Aplicativo de Contratos*

Es claro que el Rubro de Remuneración Servicios Técnicos, con nivel asistencial es el que mayor participación tiene sobre el presupuesto de la Dirección Territorial Oriente, con una participación del 19% en y en cantidad de contratos el 25,5%, seguida de los profesionales contratados con el mismo rubro, con el 15% sobre el presupuesto y 12,7% sobre la cantidad total de contratos.



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

Web	TOTAL CDP DEP.GSTOS	Web	APROPIACION DISPONIBLE DEP.GSTO.	Web	COMPROMISO POR OBLIGAR DEP.GSTOS
1.029.620.000	1.029.980.000	530.380.000	530.020.000	634.196.435	634.556.435
360.000		-360.000		360.000	
Diferencia		Diferencia		Diferencia	

Fuente: Aplicativo SIIF y Finanzas Web

## 2.6-2 Viáticos

Con fecha de corte 13 de mayo se obtuvo información directa de la base de datos del sistema Finanzas WEB, específicamente de las tablas que hacen parte de los módulos de contabilidad y cuentas por cobrar y se observó que en el 2015 los funcionarios y contratistas presentaron el siguiente comportamiento, en cuanto a la frecuencia de desembolsos que mantuvo cada uno de ellos en aspectos de gastos de viaje, viáticos o gastos de desplazamiento:

NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	TIPO DE VINCULACIÓN
DAZA AMAYA MILTON	2	FUNCIONARIO
DURÁN AMAYA GLORIA AMPARO	3	FUNCIONARIO
GÓMEZ HERRERA LIBIA SUSANA	1	FUNCIONARIO
PEREZ RODRIGUEZ EDGAR FERNANDO	19	FUNCIONARIO
VALENCIA PRADA SONIA JANETH	7	FUNCIONARIO
ANTEQUERA MARTINEZ DAVID ERNESTO	3	CONTRATISTA
DIAZ CEBALLOS JASMIN DEL CARMEN	51	CONTRATISTA
DÍAZ ACEVEDO LAURA STELLA	3	CONTRATISTA
FERNANDEZ CACERES ELIECER	2	CONTRATISTA
LOPEZ GOMEZ ELIBARDO	3	CONTRATISTA
MENDOZA ARDILA GILBERTO	54	CONTRATISTA
MENDOZA PRADA RICARDO	1	CONTRATISTA

Fuente: Base de datos Finanzas Web

Es evidente que la mayor concentración de desembolso para gastos de desplazamiento en el 2015, estuvo en dos contratistas, seguramente por su objeto contractual: "Prestar servicios profesionales en la DTO en actividades de promoción de la participación ciudadana, control social y acercamiento de las regiones", sin embargo es necesario que se analice la conveniencia de mantener una mayor participación de funcionarios de planta en temas de control social, pues en últimas son los funcionarios de planta quienes permanecen en la entidad y por ende son los llamados a retroalimentar el conocimiento institucional y de los prestadores objeto de inspección, control y vigilancia.

Es de anotar que se verificó, que, a 31 de diciembre de 2015, no existía contablemente registros pendientes de legalización de viatico o gastos de desplazamiento.



Ahora bien, con respecto al año 2016, se tomó información el 13 de mayo de 2016, directamente de la base de datos y se observó lo siguiente:

NOMBRE FUNCIONARIO O CONTRATISTA	VALOR PENDIENTE DE LEGALIZAR	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	TIPO DE VINCULACIÓN
GÓMEZ HERRERA LIBIA SUSANA	-	1	FUNCIONARIO
RODRIGUEZ GUERRERO HERMAN	-	7	FUNCIONARIO
VALENCIA PRADA SONIA JANETH	822.393	6	FUNCIONARIO
CORTES URIBE VIVIANA ANDREA	-	1	CONTRATISTA
DIAZ CEBALLOS JASMIN DEL CARMEN	788.475	11	CONTRATISTA
GARCIA SIERRA JESUS	-	1	CONTRATISTA
LOPEZ GOMEZ ELIBARDO	-	1	CONTRATISTA
MENDOZA PRADA RICARDO	-	1	CONTRATISTA
ROJAS AGUIRRE ANA MARIA	-	3	CONTRATISTA

Fuente: Base de datos Finanzas Web

### 2.6-3 Impuestos.

En 2015 se evidencia pago oportuno del Impuesto Predial, aprovechando el descuento del 10% por pronto pago de la totalidad. Ahorro que correspondió a \$588.368.

Para el 2016 solo se aprovechó el 5% de descuento por trámite de recursos, perdiendo la oportunidad de un ahorro de \$303.374.

### 2.6-4 Arqueo Caja Menor.

Se efectuó arqueo de caja menor a la Territorial, mediante la verificación y confirmación de la documentación en el sitio.

El Responsable de la caja menor en la Territorial es Leny Gómez Gómez, Profesional Universitario.

La caja menor de la Dirección Territorial Oriente se constituyó mediante Resolución N°. 20165330002815 del 28 de enero de 2016, con el CDP 65716 por un valor de un millón ochocientos diecisiete mil pesos (\$1.817.000), distribuido de la siguiente manera.

Rubro Presupuestal	Valor Asignado
2-0-4-4-23 Otros Materiales y Suministro	449.000
2-0-4-5-12 Mantenimiento de Otros Bienes	674.000
2-0-4-6-7 Transporte	207.000
2-0-4-7-6 Otros Gastos por Impresos y Publicaciones	200.000



Rubro Presupuestal	Valor Asignado
2-0-4-10-2 Arrendamientos Bienes Inmuebles	57.000
2-0-4-21-4 Servicios de Bienestar Social	200.000
2-0-4-22-1 Comisiones Bancarias	30.000
<b>TOTAL</b>	<b>1.817.000</b>

Fuente: Resolución Cajas menores 2016

Se realizó el arqueo de la caja menor, verificando las facturas y o recibos de las compras efectuadas a esa fecha, así como el dinero en efectivo que se encontraba en poder del encargado. El arqueo realizado fue consignado en el formato EC-F-006, que hace parte integral de este informe (ANEXO 2)

La auditoría incluyó pruebas de cumplimiento aleatorias de las operaciones efectuadas al 20 de abril de 2016, previa solicitud del saldo en bancos a la coordinación de Tesorería.

- Se verificó en forma aleatoria los recibos que soportan los gastos efectuados por caja menor y en términos generales los recibos y/o facturas, se encuentran debidamente clasificados por rubros, diligenciados, firmados, numerados y con un orden cronológico adecuado.
- Registro de gastos de acuerdo con los lineamientos dados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, según decreto 2768 de 2012, artículo 10.
- La utilización de los recursos se realizó teniendo en cuenta la clasificación y definición de los gastos según lo estipulado en los artículos 2 y 6 de la resolución 20165330002815 del 28/01/2016 emitida por la SSPD.
- Se evidenció adopción de controles necesarios para la custodia y seguridad de los recursos, se evidenció que éstos se encuentran debidamente guardados en cajilla de seguridad con llave.

Analizando los registros de SIIF representado en los comprobantes de egreso en el tema de cajas menores, el saldo de bancos a 21 de abril de 2016 y las facturas y recibos soporte de las transacciones, se observó que faltaban \$4.904 correspondientes a descuentos realizados por el banco por concepto de gravamen por movimientos financieros y timbre de chequera que fueron cobrados por el banco a pesar de existir convenio, situación que se encontraba en proceso de solución por cuanto ya fue solicitada la devolución a través de correo enviado al Dr. Alberto Peñalosa, Tesorero de la Entidad, el día 15 de abril. También en dinero en efectivo faltaban \$40 pesos, debido a la ausencia de denominación por ese monto en moneda nacional.

Se recomienda realizar conciliaciones en forma permanente entre los saldos de banco y los registros SIIF, esto con el fin de detectar oportunamente los gastos financieros producidos, y así mismo sean registrados en el periodo en que realmente ocurren, en su defecto reclamar a tiempo en el banco para que reverse descuentos que no aplican por convenio.

## 2.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



El subproceso de Participación Ciudadana tiene como objetivo promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.

La Dirección territorial Oriente dio cumplimiento a los eventos de presencia Institucional programados entre Taller de Usuarios, capacitaciones, Ferias de cara al usuario y rutas del consumidor. Durante el 2015 no se realizaron Mesas de trabajo a cargo de le DT Oriente. Para la vigencia 2016, la programación no ha comenzado a corte 30 de marzo de 2016.

ESTRATEGIAS 2015	Cantidad	COBERTURAS (Personas)
FERIAS DE CARA AL USUARIO	4	1.242
SS A LA COMUNIDAD EDUCATIVO	7	3.505
TALLERES PARA VOCALES DE CONTROL	3	27
TALLERES PARA USUARIOS	374	8.115
RUTAS DE CONSUMIDOR	5	
ESTRATEGIA. PERIFERICA AL CIUDADANO	EN INSTALAR LA OFICINA CON SU EQUIPO DE TRABAJO EN UN DETERMINADO MUNICIPIO DIFERENTE A DONDE HAYA PAS	
MESAS DE TRABAJO TECNICAS	EN 2015 NO SE PROGRAMARON PARA LA DT ORIENTE	

### Observación 9

- Diferencia en dato de vocales de control: La Dirección General Territorial en su informe publicado en la página Web "Informe de Gestión DGT 2015", reporta 240 comités de Control Social CDCS con 160 vocales de Control registrados y 80 sin asignar. En la Información solicitada a la DT Oriente reportan 185 Comités de Desarrollo y Control Social CDCS en bases de datos de Excel con 185 vocales de control registrados. (Se da traslado a la DGT)

#### Evidencia:

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/11287/91832/version/1/file/Informe+de+gesti%C3%B3n+DGT+IV+trimestre+2015.pdf> Pagina 35

NOTA: Durante la Visita de Auditoria se allega un oficio sin radicar donde corrigen los datos, sin embargo no es un documento Oficial y la corrección se dá tres meses después de publicado el informe de gestión en un sitio de amplia consulta como es la página Web de La Superservicios, aun así en este oficio persiste la diferencia de información. Situación que contraviene lo solicitado en la ley de transparencia "Información confiable".

### Recomendación 9:



- Conciliar las cifras estadísticas con las fuentes de datos antes de publicarlas en medios de amplia consulta.

## 2.8. ALERTAS A DELEGADAS

La circular 20135000000424 del 23 de octubre de 2013, en su numeral 3 establece el trámite de alertas originadas en las Direcciones territoriales con destino a las superintendencias delegadas

La Dirección territorial da cumplimiento a la circular 20135000000424 del 23 de octubre de 2013, frente al reporte de Alertas evidenciándose los oficios remisorios a la Dirección general Territorial, instancia encargada de evaluar la pertinencia de estas alertas y su remisión a la Dirección técnica de la Delegada correspondiente.

### Observación 10

- No fue posible verificar el cumplimiento del ciclo de las alertas que se generan en la Dirección Territorial Oriente, dado que no se recibió respuesta por parte de la DGT, al correo enviado por la Oficina de Control Interno, acerca de la pertinencia y evaluación realizada las alertas informadas por la Dirección Territorial, y su respectiva remisión a la Direcciones Técnicas de cada Delegada, como describe su trámite en la circular referenciada. (Se da Traslado a la DGT)

### Recomendación 10

- Se recomienda llevar el registro de las alertas que se generan y que son comunicadas a las Delegada, esto con el fin de identificar las acciones que se adelanten para prevenir la materialización de las alertas o en su defecto la solución a la misma, y lograr evidenciar cierre de ciclos.

## 2.9. GESTIÓN CONTRACTUAL

En cuanto al tema de la contratación, la Dirección Territorial Oriente reporta que a 20 de marzo de 2016, ha suscrito un total de 102 contratos, mientras que en el 2015 se suscribieron un total de 116. La distribución por rubro de imputación es la que se muestra a continuación:

### Contratos Año 2015

Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTO	5
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	1
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	PRESTACION SERVICIOS	1
TRANSPORTE	PRESTACION SERVICIOS	1
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	10



Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	15
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	35
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	48
<b>Totales</b>		<b>116</b>

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

### Contratos Año 2016

Descripción Rubro	Tipo Contrato	Cantidad
ARRENDAMIENTO BIENES INMUEBLES	ARRENDAMIENTO	5
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	SUMINISTRO	1
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	14
OPTIMIZACION DE LA ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS PRESTADOS POR LOS USUARIOS DE LA SSPD A NIVEL NACIONAL	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	3
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	48
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	PRESTACIÓN SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	31
<b>Totales</b>		<b>102</b>

Fuente: Base de datos aplicativo de contratos

### Observación 11

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

- En el expediente 2015840150100074E, en el contrato el número del CDP que aparece es 186515 pero el real es 184915
- En los expedientes 2015840150100105E; 2015840150100044E y 2016840150100048E no están firmadas las hojas de vida del DAAFP por parte de los contratistas.
- No hay uniformidad en diligenciamiento de las actas de inicio, en algunos casos si llenan el campo con los números del CDP y registro presupuestal y en otros casos no



- El expediente 2016840150100033E al verificar el informe del periodo comprendido entre el 27 de enero y 10 de marzo de 2016, el registro presupuestal que describe es 45516 pero el número real del registro es 45116.
- En el expediente 2016840150100012E el número del CDP en el contrato dice 30216 pero realmente es el 39016
- En el expediente 2016840150100069E la hoja de vida en el formato del DAAFP no está firmada por el contratista, adicionalmente la hoja del contrato de las firmas no es la original.

### **Recomendación 11**

- Se deben subsanar los errores evidenciados en la observación 11.

No obstante lo anterior, al verificar los contratos de prestación de servicios de la Dirección Territorial Oriente, incluidos los contratos de prestación de servicios a destajo se observa que estos y los informes de los contratistas se encuentran acordes con lo ordenado contractualmente, además de indicar y relacionar los productos realizados con sus números de radicado se encuentra de acuerdo con el valor a cobrar por concepto de estos, según la cláusula de forma de pago.

Es de anotar y teniendo en cuenta el rezago y del alto número de trámites por derecho de petición sin responder en la DTO, dado que se incrementa día a día, según el histórico de rezagos de los años 2015 y 2016, respectivamente de 2.020 y 2.347 peticiones sin responder según el contenido de los contratos en su parte de Considerandos; se recomienda trazar nuevas estrategias de contratación y cobertura de asuntos o de trámite legal, derechos de petición o acciones para responder, a fin de mitigar realmente el alto número de asuntos sin responder, en aras de ser eficaces y eficientes y mejorar la misión administrativa y misional en el corto plazo, como lo sería fijar un mínimo de asuntos a analizar, proyectar y dar trámite en los contratos de prestación de servicios a destajo para tener un aproximado de cuanto es el porcentaje a disminuir sobre el rezago.

### **2.10. ADMINISTRACIÓN DE BIENES**

Con el fin de verificar la existencia, condiciones de utilización y estado de los bienes asignados a la Dirección Territorial Oriente, con fecha de corte 30 marzo de 2016 se obtuvo una muestra de 12 elementos de los bienes asignados a la mencionada Dirección Territorial.

El criterio aplicado para la obtención de la muestra, se basó primordialmente en verificar especialmente aquellos elementos que representan un mayor valor tanto monetario como institucional.

### **Observación 12**

Se observan debilidades en el manejo y control de los inventarios. Ejemplo:



- Solo se observó inventario del PAS de Arauca, los otros dos PAS no tienen un inventario de los elementos que se encuentran allí.
- La descripción de algunos elementos como sillas y bibliotecas no coincide en todos sus detalles, sin embargo, el número de placa corresponde al registrado en el inventario al elemento.
- Se encuentran elementos que fueron trasladados al nivel central y después de 3 meses no han sido descargados del inventario de la Territorial observándose una falta de control en la actualización de los inventarios (observación para dar tratamiento tanto por la territorial como por la Dependencia de Administración de bienes del Nivel central.
- Llama la atención que todo el inventario de la Territorial está asignado al Director, a pesar de existir personal de planta en la territorial que también puede tener inventario a su cargo.

### Recomendación 12

- Se deben implementar acciones que fortalezcan el manejo y control de los inventarios de la Territorial.

### 2.11. SISGESTION

El aplicativo Sisgestión permite evidenciar el avance de las actividades planteadas en el Plan de Acción de los diferentes procesos

#### 2.11.1. Cumplimiento Del Plan De Acción.

Con corte marzo 30 de 2016 se observa una ejecución del plan de acción por debajo de la meta

Meta programada a corte 30 marzo 2016	Ejecución del plan a corte 30 marzo de 2016	Observación
23,51%	19.32%	4 puntos por debajo de la meta

### Observación 13

- Debilidades de consistencia de datos en los reportes del aplicativo Sisgestión. Esta es una debilidad encontrada y reportada en el informe de evaluación por dependencias 2015. (Se da traslado a la Oficina Asesora de Planeación)

#### Evidencias:

En la actividad 11277 de la Dirección Territorial Oriente, en el reporte de Plan de acción a Corte 31 Marzo aparece % EJECUCIÓN CORTE FRENTE AL AÑO en cero, en



AVANCE PRODUCTO ACUMULADO en cero y una EJECUCIÓN REAL cero, (actividad programada y ejecutada en el mes de febrero). Cuando se genera el reporte por "CONSULTA DEL Plan de acción" para la DT oriente para esta misma actividad se reporta un % acumulado de avance del 100%.

Fuente de datos: Aplicativo sisgestión

Los reportes de avance de ejecución del Plan de acción para las actividades relacionadas en el cuadro, muestran datos diferentes al generar la misma consulta por dos tipos de reportes.

actividad	Reporte plan de acción corte 30 marzo			Reporte por "Consulta de Plan de acción"	Observaciones
	file:///E:/MYHERRERA/Downloads/REPORTE%20PLAN%20DE%20ACCION%20MARZO%202016%20DTOR%20(1).pdf	% programada acumulada frente al año	% EJECUCIÓN CORTE FRENTE AL AÑO	Ejecución real	
11277	0	0	0	100%	Diferencia en reportes de avance Actividad. Muestra avances diferentes en las dos consultas. Actividad programada y ejecutada en el mes de febrero
11278	50%	53.07%	74.30%	50%	Diferencia en el reporte de avance.
11281	40	33,84	16.92	40%	Diferencia en el reporte de avance. Además en la meta real acumulada de ambos reportes muestra un valor de 1253 cuando en la descripción se ha dicho que el rezago es de 1311
11282	14.55	14.66	70.53	14.546	Diferencia en el reporte de avance.
11283	14.55 %	17.94 %	24.66 %	14.546	
11284	14.55 %	14.76 %	65.96%	14.546	
11285	8.00 %	12.00 %	60%	8%	
11286	0	0	0	0	

Fuente datos: Reporte de sisgestion 2016

**Recomendación 13:** Realizar una verificación de la parametrización del aplicativo Sisgestión o identificar e intervenir las causas internas del aplicativo que pueden estar generando estas inconsistencias de información.



A través de sisgestion se observa para el primer trimestre de 2016 un incremento significativo de tramites RAP y Quejas seguido de PQR

TRAMITE	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016
RAP Y QUEJA	40	378	624
PQR	87	84	304
REP	0	37	10
REV	0	6	No es claro si recibieron o se tipificó indebidamente uno de los reportados en febrero
SAP	0	83	26

Es importante que en conjunto la Dirección Territorial y el nivel Central establezcan estrategias para identificar la causa del incremento significativo de estos trámites y se propongan alternativas ante las instancias que se requiera.

## 2.12. Gestión de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

Se evidencia que se formularon las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora para dar tratamiento a las Observaciones del Informe de auditoría de la Vigencia 2015

ACPM	ESTADO	CALIFICACION	OBSERVACION
AP-DTOR-02	CERRADA	EFICAZ	
AC- DTOR-24	PENDIENTE DE REVISAR	-	No fue posible verificar la totalidad de las evidencias ubicadas en google drive
AP-DTOR-003	CERRADA	EFICAZ	
AC-DTOR-28	CERRADA	EFICAZ	
AC-DTOR-26	PENDIENTE DE REVISAR	-	No fue posible verificar la totalidad de las evidencias ubicadas en google drive



### 3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

En términos generales se enmarca la gestión de la Dirección Territorial dentro del cumplimiento de sus funciones misionales, administrativa y financieras. Presenta un acertado manejo y cumplimiento de las actividades que intervienen y que se relacionan con los subprocesos evaluados con un alto compromiso en la austeridad en el gasto, llevando control de servicios públicos, control de combustible y cumplimiento de la política cero papel. El Plan de acción se encuentra actualizado y el manejo de expedientes de contratos se encuentra acorde a los requisitos de auditoría verificados.

Se resalta una eficaz gestión de trámites (Trámites recepcionados versus trámites gestionados) no incluye contenidos.

Como resultado de la auditoría se dejan 13 observaciones, de las cuales 5 se trasladan a Dependencias del nivel central por tratarse de procesos transversales que por alguna circunstancia afectan la gestión de la Dirección Territorial. Y 1 queda para ser compartida entre la Dirección y La dependencia de Administración de Bienes.

Como aspectos a tener en cuenta están los siguientes:

Es importante que dentro de los estudios que se realizan en el Nivel Central dentro del proyecto de Fortalecimiento Institucional se tenga en cuenta la necesidad de incluir en la planta de la DT. Oriente un cargo con perfil jurídico.

Replantear Los conceptos Atención Personalizada y PQR, ya que estos corresponden a medio de recepción y tipo documental, y dentro de uno de los reportes consultados durante la Auditoría se hace un uso inadecuado de estos términos.

Se observa 126 resoluciones que no tienen fecha de firmeza en el aplicativo, se debe ingresar para mantener información íntegra y consistente.

Existen deficiencias en el control de calidad de los requerimientos y resoluciones expedidas por la Dirección Territorial Oriente, lo que puede afectar la imagen Institucional frente a las empresas prestadoras y a los usuarios. Se observan comunicados dirigidos a las empresas, en donde se le requiere el cumplimiento de diferentes fallos, que mediante otra resolución se les exonera y en otras se describen situaciones que no son concordantes con lo estipulado en las respectivas resoluciones (El detalle se puede apreciar en los anexos de este informe).

Se evidencian debilidades de Control Interno en la gestión de trámites, relacionados con tiempos prolongados e inexactitudes en su contenido.

Documentos tipificados y digitalizados inoportunamente, generando disminución de tiempo valioso para dar respuesta en términos.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

Existen expedientes virtuales con anexos que no tienen relación con los radicados que conforman el expediente, generando ocupación de espacio y distorsión cualquier análisis que se pretenda hacer con el contenido del expediente.

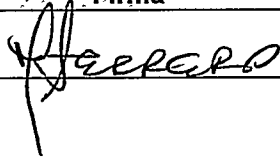
Se presentan diferencias en los datos de vocales de control según Informe Publicado por la DGT y el reporte entregado por la Dirección Territorial.

No fue posible verificar el cumplimiento del ciclo de las alertas que se generan en la Dirección Territorial Oriente y que dando cumplimiento a circular 20135000000424 del 23 de octubre de 2013 deben ser trasladadas a las Direcciones técnicas de las Delegadas.

Se observan debilidades en el manejo y control de los inventarios.

Debilidades de consistencia de datos en los reportes del aplicativo Sisgestión. (OAP)

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
MYRIAM HERRERA	Jefe Oficina de Control Interno	



ANEXO 1 (Sancionados)

Resolución	Observaciones
20158400032165	Se presenta contradicciones en los requerimientos realizados por la DT a la empresa prestadora. Mediante resolución No. 20158400088005 se ordena revocar y ordenando el cierre y archivo la resolución 20158400032165. Sin embargo, la DT le requiere a la empresa mediante comunicado No. 20168400068111 el cumplimiento de dicha resolución, presentándose contradicciones en dichos requerimientos.
20158400004125	No se cuenta con el soporte del cumplimiento a lo especificado en la resolución 20158400004125, específicamente el artículo No. 3 "Remitir el expediente a la Oficina de Control Interno disciplinario para los fines a que haya lugar. El requerimiento se realizó mediante radicado No. 20158400640071 de 03/11/2015 sin recibir respuesta.
20158400002065	Dentro del expediente virtual mediante radicado No. 20158400054212 del 01/04/2016 la empresa LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P. remite el cumplimiento de la resolución. Adicionalmente se informa al usuario mediante radicado No. 20158400158441 de 20/04/2015 sobre dicho cumplimiento. Sin embargo, la dirección Territorial vuelve y le requiere a la empresa mediante radicado No. 20158400461171 de fecha 26/08/2015 especificando que ".. aun no ha reportado el cumplimiento ordenado en el resuelve de la resolución en referencia..." situación que es contraria a la realidad.
20158400098055	Dentro del expediente virtual no se relaciona el formato NT-F-005 Constancia de firmeza, del acto administrativo.No se encuentra soporte de cumplimiento de dicha resolución. Mediante radicado No. 20168400089301 del 15/03/2016 se solicita el cumplimiento de dicha resolución dando un plazo de 5 días. Sin embargo a la fecha no se tiene ningún soporte por parte de la empresa, ni acción realizada por la Dirección Territorial.
20158400038035	La resolución 20158400038035 del 12/08/2015 resuelve imponer multa y remitir el expediente a la oficina de control interno disciplinario de la empresa. Sin embargo al consultar el cumplimiento de la resolución por parte de la empresa según radicado No. 20168400048252 del 07/04/2016, no se soporta dichos cumplimientos, aun así la Dirección Territorial le da traslado al usuario mediante radicado No. 20168400183011 del 26/04/2016 sobre el cumplimiento de dicha resolución, sin contar con el soporte correspondiente.





**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

Resolución	Observaciones
20158400027175	<p>Existen contradicciones entre la resolución 20158400027175 del 12/06/2015 y al solicitud de requerimiento realizado por la Dirección Territorial.</p> <p>En la resolución se especifica en su artículo 2 Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo relacionada con la petición. Sin embargo en el comunicado de solicitud de cumplimiento de fallo se especifica en su segundo párrafo “.. es importante manifestar que aunque no se reconozca los efectos del silencio administrativos positivo en la resolución de la referencia....”</p>
20158400034645	<p>Mediante resolución No. 20158400046905 del 17/09/2015 se resuelve revocar la multa interpuesta mediante la resolución 20158400034645. La resolución del recurso ordena el cierre y archivo del SAP. Sin embargo la Dirección Territorial genera un radicado de cumplimiento mediante No. 2016840008666, situación que afecta la imagen institucional de la entidad. Adicionalmente al ingresar al aplicativo SANCIONADOS las dos resoluciones analizadas se encuentran con una multa relacionada.</p>
20168400002575	<p>Sin observación. Se encuentra en trámite de proceso de recurso.</p>
20158400078365	<p>Existen contradicciones entre la resolución 20158400078365 del 17/11/2015 y al solicitud de requerimiento realizado por la Dirección Territorial.</p> <p>En la resolución se especifica en su artículo 2 Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo relacionada con la petición. Sin embargo en el comunicado 20168400088621 - solicitud de cumplimiento de fallo se especifica en su segundo párrafo “.. es importante manifestar que aunque no se reconozca los efectos del silencio administrativos positivo en la resolución de la referencia....”</p> <p>La resolución 20158400078365 del 17/11/2015 resuelve imponer multa . Sin embargo al consultar el cumplimiento de la resolución por parte de la empresa según radicado No. 20168400044722 del 05/04/2016, no se soporta dicho cumplimiento, aun así la Dirección Territorial le da traslado al usuario mediante radicado No. 20168400154191 del 13/04/2016 sobre el cumplimiento de dicha resolución, sin contar con el soporte correspondiente.</p>
20158400006175	<p>Existen tres radicados: 20158400461901 del 26/08/2015, 20158400527891 del 16/09/2015 y 20168400057031 del 03/03/2016 en los cuales se solicita a la empresa a remitir el cumplimiento de la resolución No. 20158400006175. En cada una de ella se da un plazo de 5 días. Sin embargo no se encuentra soporte alguno sobre las acciones realizadas por la Dirección Territorial sobre el incumplimiento de dicha empresa.</p>



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

Resolución	Observaciones
20158400040045	Mediante comunicado No. 20168400087621 se requiere a la empresa el cumplimiento de la resolución No. 20158400040045 sin embargo no es claro que soporte se necesita para que dicho requerimiento se cumpla. Teniendo en cuenta que no se reconoció el SAP
20158400038425	La resolución 20158400038425 de 13/08/2015 quedo en firme el 16/09/2015, sin embargo a la fecha no se ha recibido respuesta del cumplimiento de la empresa sobre dicha resolución. Solo hasta el 15/03/2016 se realiza un requerimiento mediante No. 20168400087491 solicitando las evidencias del cumplimiento. Sin embargo, en dicho comunicado se dice que no se reconoció el silencio administrativo positivo situación que contradice lo especificado en el artículo 2 de la resolución 20158400038425
20158400042275	Mediante comunicado No. 20168400087871 se requiere a la empresa el cumplimiento de la resolución No. 20158400042275 sin embargo no se claro que soporte se necesita para que dicho requerimiento se cumpla. Teniendo en cuenta que no se reconoció el SAP
20158400005185	Sin observación
20158400038045	Existen contradicciones entre la resolución 20158400038045 del 12/08/2015 y al solicitud de requerimiento realizado por la Dirección Territorial mediante radicado No. 20168400087361 del 15/03/2016.  En la resolución se especifica en su artículo 2 Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo relacionada con la petición. Sin embargo en el comunicado de solicitud de cumplimiento de fallo se especifica en su Segundo párrafo ".. es importante manifestar que aunque no se reconozca los efectos del silencio administrativos positivo en la resolución de la referencia..."
20158400050395	Existen contradicciones en la resolución del recurso No. 20158400080185 en su artículo No. 3 especifica " Confirmar el artículo tercero mediante el cual se ordenó REMITIR el expediente a la Oficina de Control Interno disciplinario de la empresa EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA ..." Al consultar dicho artículo en la resolución 20158400050395 especifica otro texto completamente diferente "..La EMPREA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presenta Resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria..."
20168400003085	Dentro del expediente virtual no se relaciona el formato NT-F-005 Constancia de firmeza, del acto administrativo. Sin embargo dentro del aplicativo sancionados se especifica fecha de firmeza 09/03/2016 No se encuentra soporte de cumplimiento de dicha resolución.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

<b>Resolución</b>	<b>Observaciones</b>
20158400035725	En el artículo No. 3 de la resolución 20158400092265 se ordena " iniciar el trámite de la REVOCATORIA POR OFICIO de la resolución No. SSPD No. 20148400037285 del 28 de agosto de 2014", sin embargo al verificar en el aplicativo ORFEO no se encuentra dentro del expediente 2014840390101259E trámite alguno para dicha revocatoria. La última actuación se relaciona con la notificación por aviso radicado No. 201484000486821 de 15/09/2014
20158400030975	Mediante resolución No. 20158400081125 del 18/11/2015 se revoca la resolución No. 20158400030975 y se ordena el cierre y archivo, sin embargo mediante radicado No. 20168400067901 del 09/03/2016 se solicita el cumplimiento de dicha resolución a la empresa prestadora, generando contradicciones.  Dentro del aplicativo sancionados se evidencia aparece en la parte de valor pagado 644,350. Situación que es contradictoria pues se decretó revocar la sanción/ multa
20158400002105	Sin observación
20158400018055	A la fecha se han realizado 2 requerimientos a la empresa para el cumplimiento de la resolución. 20168400066781 y 20168400174501
20158400040255	Mediante comunicado No. 20168400087691 se requiere a la empresa el cumplimiento de la resolución No. 20158400040255 sin embargo no es claro que soporte se necesita para que dicho requerimiento se cumpla. Teniendo en cuenta que no se reconoció el SAP
20158400010275	Mediante comunicado No. 20168400066361 se requiere a la empresa el cumplimiento de la resolución No. 20158400010275 sin embargo no es claro que soporte se necesita para que dicho requerimiento se cumpla. Teniendo en cuenta que no se reconoció el SAP



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROCESO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL  
INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE  
GESTIÓN**



SG-F-003 V. 6

**ANEXO 2**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL GASTO**



ACTA DE ANQUEO CAJA BENDI				
Tipo de anqueo (marque con X)	Período	Depositos		N
Responsable de la Caja	Lery Guevara Gomez			
Valor de la Caja	\$ 1.017.000			
Ordenador del Gasto	PERMAN RODRIGUEZ GONZALEZ			
Ciudad	SUCRE	Fecha	23/04/2018	Hora
Funcionario responsable del anqueo	JUAN ANTONIO CARBONELL ROSAS			
Dependencia	SECRETARIA DE CONTROL INTERNO			
<b>BANCOS</b>				
Caja en Bancos	\$	012.076,00	Cooperativa Csa	842123383
Trámites Ejecutados	490000000			Total de Cheques
Cheques en Banco/terminal	001 de 000000 - 000000			Total de Cheques en mano
Cheques pendientes	011 000000			Total de Cheques pendientes
Cheques anulados (total)	011 000000			Total de Cheques anulados
<b>EFFECTIVO</b>	\$			333.733,00
<b>TOTAL (EFFECTIVO + FACTURAS Y RECIBOS PROVISIONALES)</b>	\$			767.466,00
<b>TOTAL (EFFECTIVO + FACTURAS Y RECIBOS PROVISIONALES)</b>	\$			1.812.199,00
<b>DEPOSITOS RETENIDOS</b>	\$			33.393,00
<b>DIFERENCIA SOBRIANTE   FALTANTE  </b>	\$			4.294,00
<b>COMENTARIOS</b>				
SE SOLICITA EL TRÁMITE POR DOCUMENTOS FINANCIEROS Y TITULO DE CREDITO QUE PUEDAN SER PAGADOS POR EL BANCO A PESAR DE EXISTIR COMENTARIO POR LO TANTO YA FUE SOLICITADO LA DEVOLUCION A TRAVES DE CORREO ENTREGADO AL DR. ALBERTO PERALTA EL DIA 16 DE ABRIL DEL PRESENTE POR CAUSA DE MONEDA				
Para constancia firmo				
Responsable de la Caja		Funcionario responsable del anqueo		
Nombre LERY GUEVARA GOMEZ		Nombre JUAN ANTONIO CARBONELL ROSAS		
Cédula 34.024.107		Cédula 79.241.524		
Cargo Profesional US06/01510		Cargo Técnico Administrativo 1B		