

**MEMORANDO  
20181400073043**

GD-F-010 V.10

Bogotá D.C., 29/06/2018

Página 1 de 1

**PARA** Dra. RUTTY PAOLA ORTIZ JARA  
Superintendente

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Dirección Territorial Centro.

---

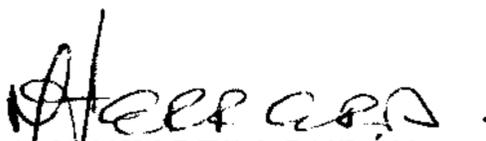
Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso Dirección Territorial Centro, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron nueve (9) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

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

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Walter Romero Álvarez - Director Territorial Centro (e)

Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial

Lida Constanza Cubillos - Oficina Asesora de Planeación

Proyecto: Asbleydi Andrea Sierra Ochoa - Oficina de Control Interno



Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por el proceso en el periodo evaluado.

## 2. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se encuentra soportado en la información aportada por la dirección territorial con ocasión de la solicitud presentada por la Oficina de Control Interno, además en desarrollo de la auditoria se realizó visita *in situ* a la Dirección Territorial Centro el día 18 de junio de 2018, aplicando técnicas de observación, verificación y entrevistas con los líderes de los procesos, a fin de cumplir con los objetivos definidos en el plan. Como resultado de estas actividades se presenta a continuación el resultado obtenido:

### 2.1. COMPONENTE JURÍDICO

#### SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

##### 2.1.1. PROCEDIMIENTO GESTION DE TRAMITES INTERNOS

El presente componente funda en el desarrollo del Procedimiento Gestión de Trámites Internos (SC-P-007 V.3), desarrollados por las direcciones territoriales en cumplimiento de sus funciones.

##### 2.1.2. GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R.)

Según la información aportada por la DTC, se entiende que para la vigencia 2017, esa Dirección Territorial recibió 10.966 P.Q.R., así las cosas, haciendo uso de técnicas de auditorías sobre este universo de P.Q.R., se tomó una muestra de 34 radicados los cuales fueron objeto de análisis y evaluación en cuanto a su oportunidad, pertinencia y seguimiento.

#### OBSERVACION N° 1

El ejercicio de análisis y evaluación de la auditoria evidencio desatención de los términos previstos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2017<sup>1</sup>, toda vez que se evidenciaron 3 comunicaciones que fueron atendidas por fuera del término legal, teniendo en cuenta que se trataba de traslado por competencia, estos debieron haberse surtido dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud en la entidad.

RADICADO DE ENTRADA	FECHA	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE ATENCION DEL TRAMITE
20175290003992	03/01/2017	26/01/2017	16 DIAS
20175290033772	20/01/2017	03/02/2017	10 DIAS
20175290353862	16/05/2017	24/05/2017	6 DIAS

##### 2.1.3. GESTIÓN DE RECURSOS DE APELACION (R.A.P.)

De conformidad con los indicadores suministrados por la Dirección Territorial Centro, el ejercicio de auditoria evidencio que durante la vigencia 2017, esa territorial recibió 23.156 Recursos de Apelación (R.A.P), que comprenden el 63.07% de las comunicaciones radicadas en esa dirección.

En virtud de lo anterior y dando seguimiento a las técnicas de auditoria, en uso del mecanismo de muestreo de la OCI, se tomó una muestra de 34 tramites RAP; evidenciándose que, respecto del procedimiento de notificación, no reposan en los expedientes administrativos los acuses de recibo de 20 citaciones para notificación, así como tampoco de los pertinentes para las notificaciones por aviso. (ver recomendaciones)

<sup>1</sup> Artículo 21. *Funcionario sin competencia.* Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

#### **2.1.4. GESTIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (S.A.P.)**

En atención con los indicadores suministrados por la Dirección Territorial Centro, el ejercicio de auditoría evidenció que durante la vigencia 2017, esa territorial recibió 24 solicitudes de Silencio Administrativo Positivo, representando el 0,07 % del total de las comunicaciones radicadas en esa dirección.

Con el seguimiento realizado con ocasión de las técnicas de auditoría utilizadas, se analizó todo el universo de SAP presentadas en la DTC, sin embargo, esta revisión solo se logró realizar en 16 de los trámites presentados ante la DTC, puesto que los 8 restantes no contaban con expediente asociado en el aplicativo ORFEO.

##### **2.1.4.1. OBSERVACION N° 2**

Esta situación evidencia desatención del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup> por parte de la Dirección Territorial, teniendo en cuenta que la falta de observancia de los requisitos para la formación de los expedientes podría acarrear la sanción de nulidad, absoluta o relativa de los actos administrativo. Por eso, sin descuidar los principios y las formalidades que debe cumplirse en todo procedimiento administrativo, es necesario también cumplir las reglas materiales para la preparación de los expedientes administrativos.

#### **2.1.5. GESTIÓN DE RECURSOS DE QUEJA (R.E.Q.)**

Respecto de la atención de los recursos de queja, según los indicadores presentados, la Dirección Territorial Centro recibió durante la vigencia 2017, un total de 1.593 Recursos de Queja (REQ) que comprenden el 4.34% del total de las solicitudes atendidas. Así aplicando la fórmula de muestreo se analizó el desarrollo jurídico 34 solicitudes REQ, particularmente con lo relacionado con el numeral 3° del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, evidenciándose que sobre la muestra analizada la DTC, dio cumplimiento al mandato normativo.

Sin embargo, en cuanto a la inclusión de las correspondientes constancias de firmeza en los expedientes R.E.Q., se tiene la siguiente:

##### **2.1.5.1. OBSERVACION N° 3**

Como resultado del ejercicio auditor, se revisó la presencia de las constancias de firmezas de las resoluciones expedidas por la DTC para los REQ, en cumplimiento del procedimiento de notificación, encontrándose que en 20 de los expedientes objeto de muestra, no se encontró dicho documento.

Esta situación evidencia desatención del documento Procedimiento Gestión Trámites Internos (SC-P-007 V.3), siendo pertinente indicar que, aunque la Ley no estima que para estos actos sea necesario expedir un documento de firmeza no es menos cierto que al interior de la entidad dicha actividad se encuentra condicionada a lo previsto en el procedimiento en cita, razón por la cual el desconocimiento de este documento da cuenta de un eventual desconocimiento de funciones.

#### **2.1.6. GESTIÓN DE REVOCATORIA DIRECTA (R.E.V.)**

Durante la vigencia 2017, la Dirección Territorial Centro recibió 971 solicitudes de revocatoria directa, las cuales corresponden al 4.34% del total de las comunicaciones radicadas en esta Territorial.

##### **2.1.6.1. OBSERVACION N°4**

Inobservancia de la oportunidad procesal prevista por el artículo 95 de la Ley 1437 de 2011 y el Procedimiento Gestión Trámites Internos (SC-P-007 V.3), respecto de la resolución de las solicitudes de Revocatoria Directa, lo anterior como quiera que el ejercicio de auditoría, evidenció que, de la muestra de 24 trámites de Revocatoria Directa, 3 (tres) excedieron el término legalmente establecido. (2 meses)

---

<sup>2</sup> Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.



RADICADO SOLICITUD	FECHA	ACTO ADM REV	FECHA
20178100011712	17/01/2017	20178140000955	22/03/2017
20178100252532	05/09/2017	20188140071045	06/04/2018
20178100372442	29/12/2017	20188140079135	16/04/2018

### 2.1.7 CONTRATACION DIRECCION TERRITORIAL CENTRO

Según la información aportada como insumo para el desarrollo del presente informe de auditoría, durante la vigencia 2017, la Dirección Territorial Centro en cumplimiento del Proceso de Adquisición de Bienes y servicios (AS-PR-001), celebró 51 contratos, 5 de arrendamiento, 29 de prestación de servicios de apoyo a la gestión, 17 prestación de servicios profesionales.

Una vez analizadas las etapas precontractual, contractual y poscontractual de una muestra de 34 de los contratos suscritos por la Dirección Territorial Centro en desarrollo de su autonomía contractual, la Oficina de Control Interno evidencio, la siguiente:

#### 2.1.7.1. OBSERVACION N°5

Se evidencio que, de la muestra seleccionada de 24 contratos analizados, 10 de estos no fueron publicados en el SECOP en el término previsto para tal actividad (3 días) por el artículo 2.2.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Circular Externa No. 23 de 16 de marzo de 2017 de Colombia Compra Eficiente.

### 2.1.8. RIESGOS

Para la evaluación del desarrollo del Subproceso Servicio al Ciudadano (SC-SP-001 V. 5), adelantado por la Dirección Territorial Centro durante la vigencia 2017, se efectuó el análisis de las actividades adelantadas por esta Territorial, PQRS, RAP, SAP, REQ y REV y se confronto con el mapa de riesgos previsto para el Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, que prevé los siguientes eventos:

- *Orientación inadecuada a los usuarios (definición de información a suministrar, estrategias de difusión) sobre los mecanismos de participación ciudadana.*
- *Incumplimiento de los términos legales para la; respuesta de las solicitudes de los usuarios*
- *Incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios*
- *Incumplimiento de los acuerdos o compromisos establecidos en los eventos de participación ciudadana.*
- *Inadecuada respuesta a las solicitudes de los usuarios.*

Respecto del riesgo: *Incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios.* Se evidenció su materialización en la atención de las Revocatorias Directas pues como previamente se indicó, se identificaron 3 (tres) PQRS y 3 (tres) tramites REV que superaron el término legal establecido por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 95 de la Ley 1437 de 2011.

Sin embargo, al analizar los eventos indicados y las observaciones presentadas en este informe, se sugiere verificar la pertinencia incluir otros eventos como la gestión inadecuada de los trámites a fin de estructurar un mapa de riesgos que se adecue con la realidad de las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales

De igual manera se recomienda analizar el riesgo denominado "*Incumplimiento de los términos legales para la; respuesta de las solicitudes de los usuarios*", toda vez que se repite en el mapa de riesgos, teniendo en cuenta además que las causas y consecuencias previstas para este evento son similares. (lo anterior en desarrollo del rol de asesoría en riesgos adelantado por la OCI)



**2.2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

**2.2.1. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS FÍSICOS**

Se realizó la inspección y confirmación de la existencia física e identificación de los bienes en servicio asignados a la dirección territorial centro, el 14 de junio de 2018; tomando como referencia el reporte del aplicativo recursos físicos –RF Web, emitido por el Grupo de Almacén e Inventarios seleccionando muestra aleatoria se evidencio:

Cuentadante	No. Placa	Elemento	Toma física Oficina de Control Interno 14/06/2018
38284601	13009	PUESTO DE TRABAJO	Placa 13080 no corresponde
51689868	14048	TELEFONO	Funcionaria trasladada al grupo de gestión documental
	14747	TELEVISOR	
	14747001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14748	TELEVISOR	
	14748001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14757	DVD	
	14754	DVD	
	14546	AIRE ACONDICIONADO	
	14546001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14544001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14543	AIRE ACONDICIONADO	
	14543001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14548	AIRE ACONDICIONADO	
	14548001	CAMARA FOTOGRAFICA	
	14798	COMPUTADOR PERSONAL	
14798001	MOUSE		
14798002	TECLADO		
14039	SCANNER		
	14733	TABLERO DE TURNOS PARA SISTEMA DE TURNOS	
	12271	IMPRESORA	
52219145	12960	TELEFONO	No se encontró elemento
	13105	SILLA	
65704124	12552001	MEMORIA EXTERNA O FLASH MEMORY PORTAB	No se encontró elemento
	12552002	CAMARA WEBCAM-VIDEOCAM	
	12552003	DIADEMA O MICROAURICULAR	
	12552004	MOUSE	
	12552005	MONITOR	
	12552006	TECLADO	
	12552007	C.P.U.	
1010172437	12968	TELEFONO	No labora en la entidad
	12810	SILLA	
	12819	SILLA	
	13213	SILLA	
	2408	SILLA	
	17957	SILLA	

Fuente: Informe de elementos controlables por área a 08/06/2018

**OBSERVACIÓN. N° 6**

**Se traslada a la Dirección Administrativa Grupo de Almacén e Inventarios y Oficina de Sistemas e Informática.** Una vez comparado el inventario físico con el reporte de bienes por cuentadante generado por el aplicativo recurso físicos RF WEB se detectaron deficiencias, por cuanto toda placa terminada en 001 se asume por defecto el concepto de CAMARA FOTOGRAFICA, generando incertidumbre. Por otra parte, algunos de los cuentadantes no se encuentran actualizados; (uno se retiró de la entidad y otro fue trasladado al área de gestión documental).

**NOTA.** Es de aclarar, que en el proceso Gestión administrativa y logística como resultado de auditorías de gestión, formuló acción C-CA-002, se estableció cronograma de actualización de inventarios en la sede Uconal, el cual estaba programado para el 18 y 19 de junio de 2018.



**2.2.3. Registro y control presupuestal**  
**Presupuesto vigencia 2017 pagos vs compromisos**

Concepto	Apropiación vigente Dep. Gastos	Total compromiso Dep. Gastos	% Compromisos	Pagos Dep. Gastos	% Pagos / Compromisos
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	995.213.767	990.881.647	100%	978.295.747	99%
OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	715.000	19.500	3%	19.500	100%
TRANSPORTE	500.000	107.000	21%	107.000	100%
ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	117.022.500	116.369.334	99%	115.712.667	99%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE AL INTERIOR	27.000.000	19.134.267	71%	19.134.267	100%
COMISIONES BANCARIAS	110.000	880	1%	880	100%
<b>TOTAL PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO</b>	<b>1.140.561.267</b>	<b>1.126.512.628</b>	<b>99%</b>	<b>1.113.270.061</b>	<b>99%</b>

*Fuente: SIIF Nación – Reporte de ejecución presupuestal a 31/12/2017*

Para la vigencia 2017, de un total de presupuesto de funcionamiento asignado a la dt centro por la suma de \$1.140.561.267 se comprometieron \$1.126.512.628 equivalente al 99%, y se efectuaron pagos por \$1.113.270.061 al 99% del total de presupuesto comprometido.

**2.2.4. MANEJO Y CONTROL DE CAJA MENOR.**

Asignación vigencia 2017 por valor de \$231.000, se realizó legalización en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el SIIF Nación, mediante resolución No. 20178100204945 del 15/11/2017. conforme a las fechas establecidas para el cierre de la vigencia 2017 y apertura del año 2018. Para la vigencia 2018 no se asignó caja menor a la dirección territorial centro.

**2.2.5. DECLARACIONES TRIBUTARIAS**

Se evidenció pago oportuno de las obligaciones tributarias correspondientes a la dirección territorial oriente: Retención de industria y comercio, predial unificado y vehículo, atendiendo los plazos establecidos en los calendarios tributarios vigencia 2017.

**2.2.5.1 IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

**OBSERVACIÓN N° 7**

Se evidenció que se encuentran documentos correspondientes al pago de impuestos ICA pendientes por digitalizar por parte de la DT Centro; según radicados 20175360092193 del 04/10/2017 del Grupo de Contabilidad así:



MUNICIPIO	EXPEDIENTE ORFEO	VERIFICACIÓN OCI DIGITALIZACIÓN	
FLORENCIA	2017810600200005E	20175360118263	El pago correspondiente al mes de noviembre se digitalizo en el mes de marzo cuatro meses después
TUNJA	2017810600200001E	20175360118263	El pago correspondiente al mes de noviembre se digitalizo en el mes de marzo cuatro meses después
LETICIA	2017810600200007E	20175360118263	El pago correspondiente al mes de noviembre se digitalizo en el mes de marzo cuatro meses después
VILLAVICENCIO	2017810600200004E	20185360018543	El mes de mayo y junio se digitalizao en octubre, 4 meses después

*Fuente Dirección financiera – Grupo de contabilidad corte 31/12/2017*

Se evidenció que la dirección territorial centro incluye en el expediente respectivo la Declaración de Industria y Comercio y los soportes para cada declaración, sin embargo, al realizar prueba aleatoria en expedientes correspondientes a los municipios (Florencia, Tunja, Leticia y Villavicencio); la digitalización e inclusión en expediente, se efectuó cuatro meses después del pago.

#### 2.2.6. LEGALIZACIÓN OPORTUNA DE VIÁTICOS Y GASTOS DE VIAJE

Se creó expediente 2017810240100001E de legalización viáticos dirección territorial centro, en el que se incluyen: memorando enviado al grupo de contabilidad adjuntando resolución, formato de legalización GD-F-016, informe de comisión de servicio y/o orden de desplazamiento GH-F-019 y copia de tiquetes. Por otra parte, se constató que la resolución de legalización de viáticos se encuentra en el expediente de cada funcionario o contratista; debidamente diligenciadas y aprobadas por el Director Territorial. Se verificaron liquidaciones de los gastos de viaje y/o desplazamiento de acuerdo a la escala salarial. Se efectúa la legalización de los gastos de desplazamiento que fueron autorizados conforme el procedimiento y términos señalados en el numeral 3.4 del instructivo.

#### 2.2.7. PAGOS (CAUSACIÓN, REGISTRO PRESUPUESTAL)

##### PAGOS A CONTRATISTAS ACUMULADOS

##### OBSERVACIÓN N° 8

De un total de 51 contratos suscritos por la Dirección territorial Centro durante la vigencia 2017 cinco, es decir el 10%, presentan acumulación de pagos de dos a tres meses. Por otra parte, en cuentas por pagar vigencia 2016, según radicado 20168100520892, se encuentra informe de actividades del periodo de pago comprendido entre el 8 de julio al 8 de diciembre, presentándose acumulación de pago de cinco meses.

**Pagos tesorería.** En la dirección territorial centro durante la vigencia 2017 se presentó un total de 488 órdenes de pago, se realizó muestra aleatoria a 30 expedientes. En cada uno de los expedientes se revisaron documentos tales como: Informe de actividades y supervisión, formato pagos ACH, acta de inicio, aprobación de garantías. En contratos de prestación de servicios: acta de inicio, contrato, RUT, RIT, Informe de actividades, factura, certificado de cumplimiento y certificado de información tributaria, verificando consistencia en fechas, aprobación, valores, registro presupuestal y compromiso.

##### OBSERVACIÓN N°9.

**Se traslada al Grupo de tesorería y cuentas.** En la verificación de expediente virtual ORFEO se evidencia que no se incluyeron soportes así:



**Vigencia actual.** De un total de 20 expedientes se evidenció: Radicado 20175291099122, no se encuentra digitalizado en el expediente TRD 1436 Registro presupuestal de obligación SIIF No.1291517 y TRD 1435 orden de pago presupuestal SIIF No., pago No. 416063717 realizado el 12/01/2017; pago realizado el 28/12/2018.

**Reservas vigencia 2016.** De un total de cinco expedientes: Radicado 20168100526092, no se encuentra digitalizado en el sistema de gestión documental ORFEO, TRD 1435-orden de pago presupuestal SIIF No. 32138517; pago realizado el 21/02/2017. Radicado 20168100516702, no se encuentra digitalizado en el sistema de gestión documental ORFEO, TRD 1435-orden de pago presupuestal SIIF No. 18690317; pago realizado el 03/02/2017.

**Cuentas por pagar vigencia 2016.** De un total de cinco expedientes: Radicado 20168100518152, no se encuentra digitalizado en el sistema de gestión documental ORFEO, TRD1436 Registro presupuestal de obligación SIIF No. 1307916; pago realizado el 12/01/2017. Radicado 20168100526292, no se encuentra digitalizado en el sistema de gestión documental ORFEO, TRD 1436 Registro presupuestal de obligación SIIF No. 1309416; pago realizado el 12/01/2017.

#### **2.5.4. PRODUCTO NO CONFORME**

Durante la vigencia 2017 la dirección territorial centro formuló la AC-DTC-020, se presenta cierre NO EFICAZ del 28/2/2018; se reformuló AC-DTC-021 fecha de inicio el 01/04/2018 fecha de terminación 31/12/2018; se efectuó verificación en SIGME el 14/06/2018, evidenciando que se encuentran cargados en SIGME los soportes correspondientes al avance de las actividades, la oficina de control interno realizará el seguimiento respectivo acorde con los plazos establecidos.

#### **ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Las actividades de participación ciudadana que se verificaron para la vigencia 2017 fueron las siguientes:

- Mesa de trabajo en Neiva Huila, desarrollada el 7 de abril de 2017, las evidencias se pueden verificar en el expediente 20178130171201.
- Mesa de Trabajo en San Andrés y Santa Catalina, actividad realizada el 16 de junio de 2017, la actividad se puede verificar en el expediente 2017813321000025E.
- Mesa de trabajo en la Ciudad de Villavicencio el 24 de octubre de 2017 realizada con la empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio, esta se puede verificar en el expediente 2017813321000030E.

Se comienza la auditoria identificando las actividades desarrolladas en el Proceso de participación y servicio al ciudadano, evidenciando mediante la muestra analizada que se cumplió la propuesta del cronograma y la aprobación de las actividades de parte de la Dirección General Territorial. Actividades que se desarrollaron atendiendo al procedimiento y con la documentación exigida como evidencia de las actividades realizada bajo las estrategias de: Todos con la Superservicios, Superservicios en sintonía y mesas de trabajo.

#### **INDICADORES.**

Se identifica la medición de los indicadores para la vigencia 2017, (6 indicadores) los cuales están registrados en el aplicativo SIGME acorde a la periodicidad que indica cada ficha del indicador, y además cuenta con su respectivo análisis.

Adicional a nuestro alcance de la vigencia 2017, se revisó el periodo comprendido de marzo a junio de 2018 y se observa que aún no se han medido los indicadores relacionados.



INDICADOR	FRECUENCIA	REPORTE
Nivel de impacto de los usuarios en las actividades de participación ciudadana 2018	CUATRIMESTRAL	No presenta resultados
Promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y control social – 2018	CUATRIMESTRAL	No presenta resultados
Gestión oportuna en la generación de citaciones y avisos – DTC 2018	MENSUAL	No presenta resultados

### **SISGESTION**

Se verifica igualmente las actividades desarrolladas y cargadas al sistema en SISGESTION, a partir de una muestra donde se evidenció el cumplimiento de las metas y el adecuado cargue de las evidencias. La Dirección Territorial en su evaluación por dependencias en el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2017, obtuvo una calificación de **9.82/10 puntos**.

#### **2.5.1. COMPONENTE INFORMÁTICO**

##### **GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – DISPONIBILIDAD SISTEMA ORFEO**

La gestión de solicitudes de servicios (requerimientos), incidentes y problemas en los servicios tecnológicos, se determinan en los procedimientos de gestión y operación de la infraestructura tecnológica. Del grado de complejidad del requerimiento se establece el soporte de primer, segundo y tercer nivel, para dar oportunidad a la atención del servicio, por parte de la mesa de ayuda.

De la verificación realizada a las solicitudes de servicio registradas en el aplicativo Aranda, por fallas presentadas en la infraestructura que soporta Orfeo y en el uso y apropiación del sistema, caracterizadas en la Dirección Territorial Centro, se observó que se presentaron 162 casos con solución posterior a dos días, lo cual genera retrasos en la operación y riesgos de tipo legal.

### **3. CONCLUSIONES**

Es importante que el lenguaje que se utiliza para comunicarse con los usuarios, sea un lenguaje claro, sin sobrecarga de tecnicismos y que resuelva de manera puntual la petición presentada, siendo importante tener en cuenta lo previsto por la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013. (Lenguaje claro y atención al ciudadano)

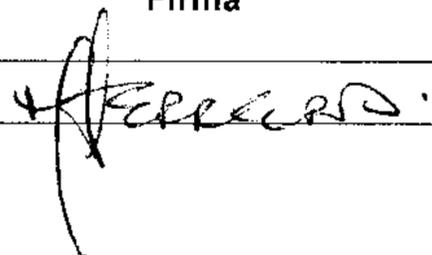
El Procedimiento Gestión de Trámites Internos (SC-P-007 V.3), al contener los procedimientos a seguir en los tramites de PQRS, SAP, RAP, REQ, REV, no permite a los servidores que hacen uso del mismo, tener un conocimiento claro y practico de la actividad a realizar, situación que genera incumplimiento a la Ley, creando situaciones de riesgo para la entidad que además no se encuentran contempladas en el mapa de riesgos del proceso.

Una vez analizada la información correspondiente a la vigencia 2017, en términos generales, la Dirección Territorial Centro da cumplimiento a las funciones establecidas en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002, evidenciando gestión en las responsabilidades y obligaciones de los temas misionales, administrativos y financieros; no obstante, en algunas actividades de los procesos y procedimientos evaluados, se presentan oportunidades de mejora para contribuir con el cumplimiento del objetivo institucional.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención recomienda:



- Fortalecer los puntos de control dispuestos para el seguimiento de las actuaciones realizadas con ocasión de las solicitudes de revocatoria directa presentadas en la Dirección Territorial.
  - Teniendo en cuenta que la existencia de un expediente ordenado lógicamente y cronológicamente en función de las distintas fases del procedimiento, es garantía de eficacia para la actuación administrativa, se recomienda establecer puntos de control que eviten la falta de documentos relativos a las actuaciones adelantadas con ocasión de la interposición de un recurso de apelación por parte de los ciudadanos.
  - Atendiendo las observaciones indicadas en el presente informe, se sugiere verificar la pertinencia de los eventos que actualmente se presentan en el mapa de riesgos a fin de estructurar un mapa de riesgos que se adecue con la realidad de las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales, lo anterior a fin de formular opciones de manejo pertinentes para la administración de estos riesgos.
  - Teniendo en cuenta que en la revisión de los tramites ejecutados por la Dirección Territorial Centro, se evidencio que, en un gran porcentaje, no se incluían en los expedientes administrativos los acuses de recibo que daban cuenta del proceso de notificación, se recomienda a la Dirección Territorial tener lo dispuesto en el numeral 4.1.19 "Prueba de Entrega" del instructivo de gestión y tramite documental (GD-I-002 V.1).
- Realizar la gestión necesaria para evitar acumulación de pagos y ejercer la vigilancia y control del respectivo al cumplimiento de las actividades de los contratistas según lo establecido en el numeral 5.3.5. Supervisión, cuando no exista interventoría externa del Manual de Supervisión e Interventoría.

Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina Control Interno	

Copia: Dr. Romero Álvarez - Director Territorial Centro (e)  
Dra. Jenny Lindo- Directora General Territorial  
Dra. Lida Cubillos – Jefe OAP