

**MEMORANDO**  
**20181400073053**

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 Occidente.

---

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 Oriente, 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: Bernardo Arboleda- DT Occidente  
Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial  
Lida Constanza Cubillos - Oficina Asesora de Planeación  
Proyectó: Miguel Ángel Moreno Porras - Oficina de Control Interno



## **1. Metodología**

La Oficina de control Interno para la realización de la auditoría de gestión a la Dirección Territorial Occidente, se basó en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 13, cumpliendo principalmente con las actividades de:

- Programación general de las auditorías: La auditoría se encuentra en el Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Planeación de la auditoría: Se generó el Plan individual de la auditoria y está documentado en el aplicativo SIGME estableciendo entre otros aspectos, el objetivo, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al líder del proceso mediante memorando 20181400029863 del 08/03/2018, donde se informa el inicio del trabajo de auditoria.
- Ejecución de la auditoría: Durante el desarrollo del trabajo de auditoria se realizaron los correspondientes requerimientos de información, una vez obtenida la información se realizó un análisis de verificación de las evidencias aportadas. Así mismo se realizó visita de campo los días 21 y 22 de mayo de 2018, y revisiones posteriores a través de los siguientes aplicativos: Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION.
- Comunicación de resultados de la auditoría: Se presenta el resultado de la evaluación realizada al líder del proceso.

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**

De conformidad con la información suministrada por los líderes de los procesos de la Dirección Territorial Occidente y en la visita de campo de los días 21 y 22 de mayo de 2018, en la etapa de la ejecución de la auditoria se realizó el análisis, la evaluación y el seguimiento a los procesos y subprocesos auditados, mediante la aplicando procedimientos y pruebas de auditoria se presentan los siguientes resultados:

## **3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

### **3.1 MANUAL DE CONTRATACIÓN**

Se efectuó seguimiento a la gestión de contratación en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de seguimiento a la ejecución de la contratación, con el propósito de constatar la existencia de puntos de control.

La revisión contractual corresponde a la celebrada entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2017, en la DT Occidente, con base en la información suministrada por la Oficina de Contratación, se



observa suscripción de 41 contratos por un valor de \$ 807.599.352. A continuación, se relaciona una base de datos discriminados de los contratos suscritos por la Dirección Territorial Occidente, durante la vigencia 2017.

TIPO DE CONTRATO	Cantidad	Valor
Arrendamiento	1	16.770.540
Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión	9	170.584.965
Prestación Servicios de Profesionales	30	614.243.847
Suministro	1	6.000.000
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>807.599.352</b>

Fuente: Aplicativo SGI Contratos

De un total de 41 contratos se llevó a cabo un análisis documental con enfoque integral a 15 contratos, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y sustanciales en las etapas precontractuales y contractuales.

**Etapas precontractual - Estudios previos y anexos:** En cada uno de los contratos se evidenció y revisó la respectiva lista de chequeo AS- F-003 - versión 3,0 del 14-10-2015, en la cual se relaciona los documentos correspondientes como "Estudios Previos para contratar prestación de servicios profesionales de apoyo", según lo establecido en la Ley 1150 en concordancia con el Decreto 734 de 2012, todos los contratos cuentan con estudios previos adecuados y se encuentran enmarcados dentro del Plan anual de adquisiciones, se evidenció la certificación por medio de la cual se le da cumplimiento al Decreto 2209 de 1998, el certificado presupuestal y demás documentos contractuales.

**Etapas contractual:** Se evidenció en los expedientes físicos y virtuales los soportes que respaldan la debida ejecución del contrato exceptuando:

**Observación No. 1.** Según muestra aleatoria se tomaron 15 contratos suscritos por la dirección, en los cuales se evidenció que el 100% presenta una publicación extemporánea en el SECOP - sistema electrónico para la contratación pública, incumpliendo con el Decreto 1082 de 2015 – Circular externa 23 del 16 de marzo de 2017 Colombia Compra Eficiente (Tres (3) días de plazo para la publicación). De otra parte, se evidenció debilidad en la supervisión teniendo en cuenta que no se tiene una ubicación específica de los productos entregados en el desarrollo de los contratos como: Número de radicados, actas, expedientes, drive.

#### 4. PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**4.1 SERVICIO AL CIUDADANO:** El objetivo del subproceso es ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos. En la vigencia 2017 presenta el siguiente estado:

##### TRAMITES RADICADOS

TRAMITE	Nº RADICADOS 2017	PORCENTAJE
P.Q.R.	7.018	49 %
S.A.P. (Silencio Administrativo Positivo)	999	7 %
R.A.P. (Recursos de Apelación)	5.535	39 %
R.E.Q. (Recurso de Queja)	450	3 %
R.E.V. ( Revocatoria Directa)	311	2.1 %
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100%</b>

Fuente Oficina Dirección General Territorial – Dirección Territorial Occidente



La información fue analizada y clasificada de la siguiente manera:

**Gestión de peticiones, quejas y reclamos (P.Q.R.):** Según la información reflejada en el cuadro anterior, se recibieron 7.018 P.Q.R., se tomó una muestra de 24 radicados los cuales fueron objeto de análisis.

**Observación No. 2** Se tomó como muestra 24 Peticiones, Quejas y Reclamos, de las cuales 22 que equivalen al 92% de la muestra auditada, se remitieron por competencia de manera extemporánea incumpliendo lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Cinco (5) días para traslado). Adicionalmente se encontraron 15 trámites es decir el 62% de la muestra, en los cuales la tipificación se realizó fuera del término establecido en la actividad N° 2 del procedimiento de procedimiento gestión trámites internos versión 4.0.

**Gestión de recursos de apelación (R.A.P.):** Se evidenció que durante la vigencia 2017, se recibieron 5.535 Recursos de Apelación, que comprenden el 39% de las comunicaciones radicadas.

**Observación No. 3.** Según la muestra evaluada de 24 Recursos de Apelación, 13 respuestas que equivalen al 55% se notificaron de manera extemporánea, incumpliendo los artículos 67 y 68 del Código Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.

**Gestión De Revocatoria Directa (R.E.V.):** Durante la vigencia 2017, se recibieron 311 solicitudes de revocatoria directa, las cuales corresponden al 2.1% del total de las comunicaciones radicadas en la Territorial.

**Observación No. 4** Se realizó selección aleatoria de 20 revocatorias directas radicadas, de las cuales 10 que equivalen al 50% se resolvieron de manera extemporánea. Así mismo al verificar el procedimiento de notificaciones 13 resoluciones que equivalen al 64%, se notificaron fuera de términos. Incumpliendo con lo establecido en los artículos 67, 68 y 95 de la ley 1437 de 2011.

**Gestión De Silencio Administrativo Positivo (S.A.P.):** Los indicadores suministrados reflejan que la Dirección General Territorial DGT atendió 999 solicitudes de Silencio Administrativo Positivo de la Dirección territorial occidente, que representa el 7 % del total de las solicitudes radicadas.

**Observación No. 5:** En una muestra de 20 trámites, se evidenció que siete (7) pliegos de apertura de investigación los cuales equivalen al 35% se notificaron fuera del término establecido en los Artículos 67 y 68 de la ley 1437 de 2011. (Observación se traslada Dirección General Territorial).

**ANÁLISIS DE RIESGOS:** El riesgo de "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, toda vez que se identificaron diez (10) tramites REV que superaron el término legal establecido por el artículo 95 de la Ley 1437 de 2011.

## **4.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Para el subproceso de participación ciudadana y el procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana, se comienza la auditoria con líder del proceso, el cual explica el plan de



acción que se desarrolló para la vigencia de 2017, mediante la muestra analizada se observa 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 realizadas bajo las estrategias de: Todos con la Superservicios, Superservicios en sintonía y mesas de trabajo.

## 5. GESTION FINANCIERA

### 5.1 CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL GASTO - Manejo y control de caja menor

Mediante Resoluciones No. SSPD – 20175300001495 DEL 31/01/2017 para la vigencia 2017 y la No. SSPD – 20185300000665 del 10/01/2018 “*Por la cual se constituyen las cajas menores con destino al nivel central y las direcciones territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia fiscal 2018*”. En el artículo 2º se asigna un valor de \$1.080.000 a la Dirección Territorial Occidente y en el artículo 3º Se designa como responsable de la custodia, administración y manejo de la caja menor a la funcionaria con No. de identificación 32.225.930, así mismo se menciona que el responsable del fondo está debidamente afianzado mediante póliza de manejo global de entidades estatales No. 2201216004624 expedida por MAPFRE Seguros generales de Colombia, vigente hasta el 30 de marzo de 2018.

**Arqueo de caja menor:** Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el 21 de mayo de 2018, y el valor del fondo que es de \$1.080.00 se encuentra debidamente soportado con el efectivo, saldo en bancos y gastos según facturas y recibos provisionales.

Una vez revisados los soportes de cinco (5) resoluciones de la vigencia 2017, se evidencia que se ha cumplido el decreto 1068 de 2015 en el Art. 2.8.5.14 en lo referente a realizar los reembolsos en forma mensual o cuando se haya consumido el 70%.

En las Resoluciones 20188300010075, 20188300017605, 2018830025905 y 20188300032255 de la vigencia 2018, en el artículo tercero se relaciona la No. 2018533000665 del 10 de enero de 2018, el cual es errado. El número real de la Resolución es 20185300000665. Por lo anterior es necesario se realicen verificaciones previas de los actos administrativos.

### 5.2 GESTIÓN CONTABLE – Declaraciones tributarias

**Impuesto predial unificado:** Los soportes de pago del impuesto predial unificado de la vigencia 2017 se encuentran en el expediente No. 2017830600200001E, en el municipio de Medellín se realizan los pagos de forma trimestral como se muestra a continuación:

Periodo	No Documento	Fecha de orden de pago	Valor	Observaciones
Primer trimestre	01117119074538	20/02/2017	1.678.614	Recargo \$54.414
Segundo trimestre	01217116454180	28/04/2017	1.637.663	Recargo \$13.463
Tercer trimestre	01317113719710	24/07/2017	1.624.200	Sin recargo
Cuarto trimestre	01417110862203	24/10/2017	1.624.200	Sin recargo

Fuente: Sistema de gestión documental ORFEO expediente 2017830600200001E

Las ordenes de pago enviadas al banco para la elaboración de los cheques de gerencia del tercer y cuarto trimestre se realizaron dentro de los plazos establecidos. Por lo anterior es necesario al iniciar cada vigencia fiscal establecer cronogramas para la solicitud de los recursos en los términos para no



incurrir en gastos por recargo. Solicitar concepto si es posible realizar un solo pago por el total de la vigencia y obtener un descuento adicional.

**Impuesto de vehículos:** El vehículo asignado a la Dirección territorial occidente con placa OML682 al realizar la consulta del estado de cuenta en el link [https://www.medellin.gov.co/qxi\\_tramites/ConsultarEstadoCuentaVehiculo.do#](https://www.medellin.gov.co/qxi_tramites/ConsultarEstadoCuentaVehiculo.do#). Para la vigencia 2017, no presentan valores a cargo y se reporta como última fecha de pago por concepto de "Semaforización y terminales" el 23 de diciembre de 2013. En la vigencia 2017 no se evidencia pago por concepto de impuesto de vehículos o derechos de semaforización, toda vez que mediante respuesta a derecho de petición a la Gobernación de Antioquia, se informa la decisión de cesar de forma temporal el cobro del impuesto de vehículo a Entidades Oficiales.

- **Impuesto de Industria y Comercio:** Una vez revisados los documentos soporte correspondientes a las declaraciones tributarias municipales de: Medellín, Quibdó y Armenia se tiene el siguiente resultado:
- **Industria y comercio Medellín:** Se revisaron las liquidaciones de los bimestres enero-febrero, marzo-abril y mayo-junio de la vigencia 2017, las cuales se encuentran soportadas con los saldos de libros auxiliares y fueron realizadas dentro de los términos establecidos para el pago.
- **Estampilla Medellín:** Se revisó las declaraciones por este concepto el periodo comprendido entre enero a junio, en el que se declaró y pago, el valor de \$1.149.086.
- **Estampilla Prouniversidad Tecnológica Departamento de Antioquia (Acuerdo 066 de 2017) –** Radicado 20185360000533 del 9 de enero de 2018, se revisaron los meses de noviembre y diciembre, las declaraciones y pagos por valor de \$582.438.
- **Estampilla Prouniversidad Tecnológica del Choco Acuerdo No. 052 del 16 de diciembre de 2013 –** Radicado 20185360000533 del 9 de enero de 2018, se revisan los pagos de los meses de noviembre y diciembre por valor de 219.660
- **Estampilla Adulto mayor municipio de Armenia Acuerdo No. 17 de 2012, artículo 177 –** Radicado 20185360000533 del 9 de enero de 2018, se revisan los pagos de los meses de noviembre y diciembre por valor de \$ 130.000
- **Estampilla Pro cultura municipio de Armenia Acuerdo No. 17 de 2012 artículos 166 y 167 –** Radicado 20185360000533 del 9 de enero de 2018, se revisan los pagos de los meses de noviembre y diciembre por valor de \$67.132

**Observación No. 6** Una vez revisados los acuerdos municipales de los que se evidencian pagos por concepto de Estampillas, de acuerdo con lo establecido en cuanto a: base gravable, sujeto pasivo y hecho generador, no se logró establecer mediante que concepto se ha realizado estas retenciones y pagos a los entes municipales, toda vez que en general en los acuerdos municipales el hecho generador hace relación a contratos suscritos con el municipio y su administración central. Esta situación podría generar reclamaciones por parte de los contratistas a los que se le ha efectuado la retención. (Compartida con Dirección financiera)

### **3.3. GESTIÓN PRESUPUESTAL**

En la vigencia 2017 la apropiación presupuestal para funcionamiento fue de \$950.667.428, de los cuales se presentan un total de compromisos por valor de \$896.341.270 que equivalen a una ejecución del 94.2%.



Al revisar la ejecución presupuestal se observa que los rubros de: Papelería, útiles de escritorio y oficina por valor de \$3.000.000 y mantenimiento de muebles y enseres \$2.500.000 no se ejecutaron y la solicitud de la liberación de estos saldos se realizó solo hasta el 16 de noviembre de 2017. Por lo anterior y con el fin de optimizar los recursos y que estos sean ejecutados en cada vigencia, es necesario solicitar la liberación de recursos con el suficiente tiempo para la reasignación y ejecución de estos recursos.

## **6. GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA – Administración de bienes**

Con el objeto de verificar la existencia física y la identificación de los bienes en servicio, asignados a la Dirección Territorial occidente, se realizó la toma física de inventarios mediante muestra aleatoria tomando como referencia el archivo de "Bienes en servicio por Cuentadante" del aplicativo RFweb. Para lo cual se seleccionó una muestra a de 33 elementos por valor de \$169.036.996,66 que equivale al 6% frente al valor del inventario de la Territorial por valor de \$2.778.825.834,66

Como procedimiento de auditoria se efectuó la verificación de la existencia física de los bienes en servicio registrados para la territorial con fecha de corte 16 de mayo de 2018, con el objeto de comprobar su existencia, identificación y condición física. Una vez realizadas las pruebas de auditoria se tiene la siguiente observación referente al proceso de administración de bienes de la territorial.

**Observación No 7** Durante la verificación de existencia física se encontraron seis (6) Kioscos informáticos recibidos en la Territorial el 26 de diciembre de 2017, de los cuales en el reporte de inventarios no se encuentran asignados dos (2) por valor de \$32.498.900. Así mismo se observó que no se tiene en el reporte de activos una (1) planta eléctrica y cinco (5) unidades exteriores de aires acondicionados marca LG, situación que releja debilidades en el "Control y actualización de inventarios" en el Manual administración de bienes. *(Se da traslado al grupo de almacén e inventarios del nivel central para la actualización de inventarios, no obstante, se aclara que la Territorial es la encargada de ejercer el control permanente del control de los inventarios.)*

**Reclamaciones por hurto - Vehículo:** La camioneta Chevrolet captiva de palca OML682 con número de motor CDS505814 y chasis 3GNFL7EKXDS505814, según denuncia aportada fue objeto de hurto mediante la modalidad de atraco ocurrido el 25 de mayo de 2017 y al 25 de mayo de 2018, han transcurridos doce (12) meses y aún no se recibe el pago del siniestro. Incumpléndose por parte de la aseguradora lo establecido en el Código de Comercio en su Artículo 1080 inciso modificado por el parágrafo del Artículo 111 de la ley 510 de 1999 "PLAZO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN E INTERESES MORATORIOS – El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria Aumentado en la mitad" Actual Superintendencia Financiera.

Esta situación se ha presentado debido a que la Superservicios tenía infracciones de tránsito en las diferentes territoriales y por tal motivo, no se ha emitido el paz y salvo por parte de las Autoridades de tránsito exigido para realizar la matrícula de un nuevo vehículo. Tampoco se observa que se haya



recibido el pago de la indemnización del siniestro, para que la Superintendencia determine si se adquiere un nuevo vehículo o no.

**Observación No. 8** Se evidencia que la gestión adelantada para el pago de la indemnización por hurto del vehículo de la Dirección Territorial Occidente no ha sido efectiva teniendo en cuenta el tiempo transcurrido (12 meses), toda vez que se ha permitido la dilación del pago por un año sin hacer uso de nuestros derechos ante la aseguradora y la Superintendencia financiera como ente de vigilancia y control de la compañía de seguros. *(Se da traslado a Dirección administrativa(serv. Generales y el grupo de almacén e inventarios del nivel central)*

**Reposición de activos - Video proyector / Video Beam**, Serial NEC – NP402X, con placa de inventario 16702, con fecha de pérdida el 16 de junio de 2017, según comunicado de 20178300002063 del 3 de agosto de 2017, se informa la pérdida del equipo a la Dirección Administrativa y a su vez a la Dirección Seccional de fiscalías de Medellín. Según respuesta a derecho de petición de la Fiscalía General de la Nación del 21 de mayo de 2018, la denuncia de pérdida es del 15 de agosto de 2017 mediante radicado ASG20170370847812. La reposición del elemento se realiza según entrada por reposición o recuperación No. 2018000001 del 15 de junio de 2018, con asignación de placa de inventario No. 19715 por valor de \$329.900.

El Manual de Administración de Bienes vigente para el 2017 en el numeral 5.8.3 Baja de bienes por pérdida, hurto o daño se debe tener en cuenta *"En caso de pérdida de un bien, el funcionario responsable deberá informar por escrito a la Dirección Administrativa y deberá, adjuntar copia de la denuncia realizada por el responsable del bien, ante autoridad competente, debe realizar un informe de los hechos y anexar los demás documentos que formen parte del inventario individual de bienes o de los que dentro del proceso se lleguen a requerir"*

**Observación No. 9** una vez revisada la situación para el trámite de reposición de bienes, se evidencio para el caso de Video Beam con placa 16702 la denuncia formal ante Dirección administrativa y la fiscalía se realizó un mes y medio después de ocurridos los hechos, y la reposición por parte del funcionario a quien se encontraba asignado se hizo una vez transcurrido un año. Lo anterior reflejando falta de control y adecuada salvaguarda de los activos de entidad.

## **7. MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

### **7.1 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

Se verifican las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la Territorial encontrando las siguientes acciones en proceso AC-DTOC-043, AC-DTOC-024, AC-DTOC-042, AC-DTOC-041, AC-DTOC-047 y la acción AC-DTOC-036, la cual por la Oficina de Control Interno se evaluó como no eficaz, esta fue reformulada con la ACPM AC-DT-043.

**7.2 INDICADORES:** Se evaluaron los indicadores por procesos los cuales presentan un cumplimiento del 100%, sin embargo, este resultado solo se refleja en el último periodo, sin que los datos sean acumulativos en la vigencia 2017, como se relacionan a continuación:

- *Tiempo de trámite de notificaciones.*
- *Nivel de respuesta en término de revocatorias.*



- Nivel de respuesta en término de recursos de apelación.
- Calificación actividades de participación ciudadana.
- Nivel de respuesta en término de recursos de queja.
- Nivel de respuesta en término de derechos de petición.

Para el año 2018, se rediseñaron los indicadores de participación ciudadana y como ALERTA se informa que en la actualidad no se observan reportes en el aplicativo SIGME así:

INDICADOR	FRECUENCIA	RESULTADO 2018
Nivel de impacto de los usuarios en las actividades de participación ciudadana 2018	CUATRIMESTRAL	SIN REPORTE
Promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y control social - 2018	CUATRIMESTRAL	SIN REPORTE
Gestión oportuna en la generación de citaciones y avisos - dtoc 2018	MENSUAL	SIN REPORTE

## **8. GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN – DISPONIBILIDAD SISTEMA ORFEO**

El sistema de gestión documental ORFEO, es una herramienta fundamental de apoyo para el registro y gestión de trámites que se presentan en la territorial. 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 Occidente, se observó que de diez casos cinco de ellos reportaron solución posterior a dos días, lo cual genera retrasos en la operación. No obstante, se observó que se suministra solución técnica temporal del caso para dar disponibilidad del servicio, y el registro de respuesta en Aranda es posterior.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Se observa incumplimiento en los términos para resolver los diferentes trámites (RAP y REV) y de su notificación.
- Se evidencia publicación extemporánea en el SECOP de los contratos suscritos por la Dirección Territorial.
- El cargue de soportes en participación ciudadana se realiza de forma coherente y es posible realizar una adecuada trazabilidad.
- Se redefinieron los indicadores del proceso de participación ciudadana para la vigencia 2018, evaluando el impacto de las actividades realizadas.



- Se evidencio debilidad en la gestión y celeridad en el control de inventarios tanto en la reclamación de siniestros como en la reposición de bienes.

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

- Solicitar en los informes de actividades la ubicación donde se encuentran soportados los productos de cada una de las obligaciones de los contratistas por el periodo cobrado.
- Establecer un mecanismo de control que permita verificar que se cumpla con la publicación de los contratos firmados dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición.
- Fortalecer los controles para evitar el vencimiento de términos en la resolución de los trámites, así mismo implementarlos en el trámite de notificaciones de los actos administrativos.
- Documentar en los expedientes de impuestos la norma que regula el tributo y los plazos de presentación, con el fin de soportar las bases gravables, tarifas, términos para el pago. Para los casos que no se clara la norma tributaria, es necesario solicitar los conceptos ante los entes tributarios territoriales, en cuanto a si la entidad o las actividades son sujetas a estos tributos.
- Gestionar el pago por parte de la aseguradora del siniestro del hurto del vehículo, definir y documentar el trámite en cuanto a responsabilidad y pago de comparendos y foto-comparendos para los vehículos que son propiedad de la Superservicios.
- Solicitar por parte de notificaciones los acuses de recibo, según lo previsto en el instructivo de gestión y tramite documental (GD-I-002 V.1), NUMERAL 4.1.19 Prueba de Entrega, que a la letra indica: *"Si se llegaran a requerir las pruebas de entrega, las dependencias deben solicitarlas por correo electrónico al Coordinador del Grupo de Gestión Documental, puesto que son las dependencias quienes conocen de los deberes y términos legales que se requiere cumplir y la necesidad que tienen de este tipo de documentos."*

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

Gracias por su receptividad y aplicación

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

Copia: Dr. Bernardo Arboleda- DT Occidente  
Dra. Jenny Lindo \_ Directora general Territorial  
Dra. Lida Cubillos – Jefe OAP