

**MEMORANDO**  
**20181400073063**

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 Oriente.**

---

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 cinco (5) 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: Herman Rodríguez – Director Territorial Oriente  
Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial  
Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación  
Proyectó: Dalila Ariza Téllez - Oficina de Control Interno



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 29	<b>Mes:</b> 06	<b>Año:</b> 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Participación y Servicio al ciudadano Direccionamiento estratégico Gestión de Mejora Continua Gestión Financiera Gestión Jurídica
Subproceso:	Servicio al ciudadano Servicio al ciudadano - Participación ciudadana Administración de Bienes - Adquisición de bienes y servicios Gestión Contable - Control a la ejecución del gasto
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Herman Rodríguez – Director Territorial Oriente
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar de manera transversal e integral, los Procesos y la Gestión realizada en la Dirección Territorial Oriente, en cumplimiento de las funciones establecidas y los requisitos legales relacionados en torno a la misión institucional, con enfoque en la administración de riesgos.
Alcance de la Auditoría:	La revisión comprende la gestión y los componentes: Estratégico, financiero, informático, de gestión documental y jurídico de la Dirección Territorial Oriente y su interrelación con la Dirección General Territorial, incluyendo los silencios administrativos positivos a cargo de la Dirección General Territorial, a fecha de corte 31 de diciembre de 2017.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
MYRIAM HERRERA DURAN	DALILA ARIZA TELLEZ

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	12	Mes	03	Año	2018	Desde	15/03/2018	Hasta	30/05/2018	Día	25	Mes	06	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

## 1. METODOLOGÍA

Se generó plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue publicado en SIGME y comunicado al director territorial mediante memorando 20181400029873 del 3 de marzo, se realizó reunión de apertura virtual el 12 de marzo de 2018

Durante la ejecución de la auditoría se realizaron los requerimientos de información para el periodo objeto de la auditoría, relacionados con trámites, contratos suscritos, inventarios y registros financieros entre otros, los cuales fueron suministrados por parte de los líderes de cada proceso en la territorial y el nivel central. Así mismo, se realizó la revisión documental, tanto física como virtual a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO y Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME y SISGESTIÓN entre otros; de las actuaciones adelantadas por la Dirección Territorial Norte, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre de 2017.



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 Oriente los días 23 y 24 de mayo 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 remitida por la DTOR para la vigencia 2017 esa Dirección recibió 1.820 P.Q.R., así las cosas, haciendo uso de técnicas de auditorías sobre este universo de P.Q.R., se tomó una muestra de 24 radicados los cuales fueron objeto de análisis y evaluación en cuanto a su oportunidad, pertinencia y seguimiento, encontrándose que ninguno fue resuelto por fuera de los términos legales.

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

De conformidad con los indicadores suministrados por la Dirección Territorial Oriente, el ejercicio de auditoria evidencio que durante la vigencia 2017, esa territorial recibió 7.141 Recursos de Apelación (R.A.P), que comprenden el 70,6% de las comunicaciones radicadas en esa dirección.

Así las cosas y dando seguimiento a las técnicas de auditoria utilizadas, en uso del mecanismo de muestreo de la OCI, se tomó una muestra de 34 tramites RAP, evidenciando que en los expedientes administrativos no reposan los acuses de recibo de las comunicaciones remitidas a los usuarios y/o a los prestadores, con fines de notificación

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

En atención con los indicadores suministrados por la Dirección Territorial Oriente, el ejercicio de auditoria evidencio que durante la vigencia 2017, esa territorial atendió 13 solicitudes de Silencio Administrativo Positivo, representando el 0,09 % del total de las comunicaciones radicadas en esa dirección.

Teniendo en cuenta que se trataba de un universo mínimo de solicitudes de SAP, no se aplicó el procedimiento de muestreo, y se procedió a analizar cada uno de los expedientes que contienen las actuaciones de los Silencios Administrativos Positivos encontrando la siguiente situación.

Las actuaciones de los procedimientos surtidos con ocasión de los Silencios Administrativos Positivos (SAP) atendidos por la Dirección Territorial Oriente, se encontró que 10 actuaciones SAP estaban desagregadas en dos o más expedientes, no pudiéndose evidenciar una secuencia lógica y de trazabilidad, de cada acto y de cada trámite surtido.

##### **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 Oriente recibió durante la vigencia 2017, un total de 1.081 Recursos de Queja (REQ) que comprenden el 10,7% del total de las



solicitudes atendidas por la DTO. Aplicando la fórmula de muestreo se analizó el desarrollo jurídico de las actividades relacionadas con este trámite para 24 expedientes, particularmente lo relacionado con el numeral 3° del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011(copia de la providencia que niega el recurso), evidenciando la siguiente :

**Observación N° 1.** Desatención de la norma procesal, pues en el expediente N° 2017840390201025E, se evidencio que, aunque el recurrente no aporó el acto administrativo que negó el recurso de apelación de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, la DTOR dio inicio a las actividades propias del Recurso de Queja, requiriendo al usuario través de auto de pruebas N° 20178400004966 del 22 de noviembre de 2017, para que aportara el documento insumo principal para el inicio de la actuación administrativa. Sin embargo, de manera de manera simultánea, (el mismo 22 de noviembre de 2017), a través del oficio N° 20178400384901 se le solicitó al prestador copia del expediente de la actuación administrativa, con el argumento de: "(...) resolver el recurso de queja interpuesto por el usuario".

Posteriormente y a través de la resolución N° 20178400052805 de fecha 15 de diciembre de 2017, la DTOR rechazó el recurso bajo la consideración de que este fue interpuesto sin el lleno de los requisitos formales dispuestos en la ley, toda vez que el recurrente no acompañó a su escrito copia de la decisión administrativa con la cual se le negaron los recursos procedentes.

La situación presentada, hizo incurrir a la entidad en una gestión administrativa innecesaria que demandó el uso de los recursos de la entidad, transgrediendo además los principios de economía y eficacia de la administración pública, pues según lo establece el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, "Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales."

Por lo anterior se tiene que la Dirección Territorial no solo no tuvo en cuenta los términos para que el peticionario allegara el documento para dar inicio al proceso (1 mes), sino que, además no decreto el desistimiento ni el archivo del expediente, por el contrario, rechazó un recurso de queja que nunca estuvo acorde con el sentir del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

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

Durante la vigencia 2017, la Dirección Territorial Oriente recibió 53 solicitudes de revocatoria directa, las cuales corresponden al 0.5% del total de las comunicaciones radicadas en esta Territorial.

**Observación 2.** 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 auditoria, evidencio que, de las 53 solicitudes de REV, 2 excedieron el termino legalmente establecido (2 meses)

RADICADO SOLICITUD	FECHA	FECHA OPORTUNA RESPUESTA	ACTO ADM QUE RESUELVE EL REV	FECHA
20178400005172	19/01/2017	19/03/2017	20178400029505	13/07/2017
20178400005352	19/01/2017	19/03/2017	20178400037135	31/08/2017

Según información aportada por la DTOR, se evidencio que, aunque las solicitudes indicadas se radicaron en esa territorial, según el historial de cada uno en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO – que fueron enviados en términos a la DGT para realizar el trámite correspondiente, en desarrollo del Plan de Descongestión que se llevó a cabo en la entidad en razón a terminación de contratos de los colaboradores. Razón por la cual la presente observación se entenderá compartida entre la Dirección Territorial Oriente y la Dirección General Territorial.



### 2.1.7 CONTRATACION DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE

Según la información aportada como insumo para el desarrollo del presente informe de auditoría, durante la vigencia 2017, la Dirección Territorial Oriente en cumplimiento del Proceso de Adquisición de Bienes y servicios (AS-PR-001), celebró 46 contratos, 3 de arrendamiento, 5 de prestación de servicios, 8 de prestación de servicios de apoyo a la gestión, 29 prestación de servicios profesionales y 1 de suministro.

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

**Observación 3.** Inobservancia en la etapa precontractual del contrato N° 016 DE 2017 del principio de selección objetiva, lo anterior como quiera que, como cualquier contrato, los contratos de prestación de servicios profesionales implican una relación de causalidad entre las condiciones, capacidad o conocimientos del contratista y el objeto del contrato. En ese orden de ideas el desarrollo misional de la entidad no guarda relación alguna con la profesión de Odontóloga de la contratista. La situación evidencia que no se atendió la disposición legal prevista en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015. (idoneidad profesional)

### RIESGOS

Para la evaluación del desarrollo del Subproceso Servicio al Ciudadano (SC-SP-001 V. 5), adelantado por la Dirección Territorial Oriente 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 dos tramites REV que superaron el término legal establecido por 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. (esto dentro del rol de asesoría en riesgos por parte de la OCI)

Los riesgos relacionados con el sub proceso de participación ciudadana no se encuentran actualizados en lo concerniente a controles pues los nuevos formatos de alertas, seguimiento a compromisos y el informe de la actividad de Superservicios en Sintonía PC-F-005, no se encuentran relacionados como controles del riesgo.



## 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 oriente, el 23 de mayo de 2018; tomando como referencia el reporte del aplicativo recursos físicos – RF Web, emitido por el Grupo de Almacén e Inventarios.

**Observación 4. Se traslada a la Dirección Administrativa Grupo de Almacén e inventarios y a Oficina de 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 todas las placas terminadas en 001 se asume por defecto el concepto de CAMARA FOTOGRAFICA, generando incertidumbre frente al control de los inventarios.

**Observación 5. Se traslada a la Dirección Administrativa – Grupo de almacén e inventarios. Se evidenciaron inconsistencias entre los descriptores del subproceso de administración de bienes AB-SP-001 Versión 5 actualizado el 13/10/2015, frente a lo establecido en el Manual Administración de bienes el cual fue actualizado el 18/04/2018.**

Actividad	Subproceso Administración de Bienes	Manual Administración de Bienes	VERIFICACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
	AB-SP-001	GA-M-002	
1	Manual de administración de bienes 5.3.1. Entrada de bienes, 5.4.2. Salida de bienes	No se registra este numeral	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
2	Ver manual de administración de bienes 5.3.1. Entrada de bienes.	No se registra este numeral	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
3	Ver manual de administración de bienes 5.6.1. Inclusión de bienes.	5.6.1. Control y actualización de inventarios	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
4	Ver manual de administración de bienes 5.4.2. Salida de bienes.	No se registra este numeral	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
5	Ver manual de administración de bienes 5.7.3. Traspaso	No se registra este numeral	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
6	Ver manual de administración de bienes 5.7.1. Reintegro de bienes y 5.7.2. reintegro de bienes de consumo y/o devolutivos	5.7.1. procedimiento para inclusión o exclusión de bienes de la póliza	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes
7	Ver manual de administración de bienes, 5.9.1. Control y actualización de los inventarios.	Actuaciones administrativas en los procesos de responsabilidad fiscal Ley 610/2000	No corresponde numeral registrado en subproceso con el manual de administración de bienes

#### 2.2.1.1. Baja de bienes

La documentación generada para la baja de bienes se encuentra tanto en expediente físico como virtual, así: Inventario de bienes a dar de baja aplicativo RF web, conceptos técnicos de los bienes, acta de inspección, resolución, comprobante de baja de bienes, hoja de vida del bien en el cual se retira tanto en el aplicativo Rf web, como también cancelación de las cuentas de balance en el SIIF en el grupo de contabilidad. Se evidencia que los soportes y documentos están debidamente firmados y diligenciados acorde con el numeral 5.5 baja de bienes del manual de administración de bienes.

**2.2.2. Conciliaciones Bancarias.** Banco de Bogotá cuenta corriente 849123393 - caja menor y cuenta corriente 849123435, se evidencia oportunidad en la realización de las conciliaciones bancarias, con corte al 30 de abril de 2018, se procedió a verificar saldos en libros y extractos bancarios; se evidencia realización mensual de conciliaciones bancarias y envió al Grupo de Tesorería, acorde con memorando 20165300066533 de la Dirección Financiera, documentos digitalizados e incluidos en el correspondiente expediente.



**2.2.3. Registro y control presupuestal (Presupuesto vigencia 2017 pago – compromisos)**

Concepto	Apropiación vigente Dep. Gastos	Total compromiso Dep. Gastos	% Compromisos	Pagos Dep. Gastos	% Pagos / Compromisos
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	798.450.000	798.273.333	100%	796.073.326	100%
IMPUESTO DE VEHICULO	65.000	65.000	100%	65.000	100%
IMPUESTO PREDIAL	6.722.784	6.722.784	100%	6.722.784	100%
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	9.000.000	7.927.161	88%	7.591.003	96%
PAPELERIA, UTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA	0	0		0	
OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	1.250.000	364.690	29%	364.690	100%
MANT DE BIENES MUEBLES, EQUIPOS Y ENSERES	500.000	0	0%	0	
SERVICIO DE ASEO	0	0		0	
MANTENIMIENTO DE OTROS BIENES	30.500.000	17.294.050	57%	17.291.050	100%
TRANSPORTE	24.500.001	18.666.980	76%	777.980	4%
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	2.453.828	1.275.267	52%	1.270.267	100%
ENERGIA	30.000.000	24.378.710	81%	22.659.239	93%
GAS NATURAL	300.000	10.130	3%	10.130	100%
TELEFONO, FAX Y OTROS	6.000.000	3.385.965	56%	3.380.965	100%
ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	72.000.000	68.610.988	95%	66.704.321	97%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE AL INTERIOR	22.668.686	19.797.345	87%	19.797.345	100%
COMISIONES BANCARIAS	300.000	9.600	3%	9.600	100%
OTROS GASTOS POR ADQUISICION DE SERVICIOS	0	0		0	
<b>TOTAL PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO</b>	<b>1.004.710.299</b>	<b>966.782.003</b>	<b>96%</b>	<b>942.717.700</b>	<b>98%</b>
ADECUACION INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PULICOS NACIONAL	40.000.000		0%		
<b>TOTAL PRESUPUESTO INVERSIÓN</b>	<b>40.000.000</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL PRESUPUESTO DT ORIENTE</b>	<b>1.044.710.299</b>	<b>966.782.003</b>	<b>93%</b>	<b>942.717.700</b>	<b>98%</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 de \$1.004.710.299 se comprometió \$966.782.003 equivalente al 96% y se efectuaron pagos por \$942.717.700 correspondiente al 98% del total de presupuesto comprometido. Por otra parte, de una apropiación vigente por presupuesto de inversión de \$40.000.000 los cuales quedaron sin ejecutar.

**Política austeridad.** La dirección territorial Oriente adelanto campañas para contribuir con la política de “cero papel”, sensibilización a los funcionarios promoviendo el ahorro de energía apagando los computadores una vez se termina la jornada laboral; en cuanto a las llamadas telefónicas y provisión de combustible se tienen planillas de control en las cuales se detallan los consumos respectivos.

**2.2.4. Manejo y control de caja menor**

Asignación caja menor dirección territorial oriente por \$670.000. En general se observó aplicación de retenciones tributarias de conformidad con las tarifas, conceptos y bases mínimas establecidas en la normatividad tributaria vigente; soportes de los gastos efectuados debidamente firmados y digitalizados en el sistema de gestión documental ORFEO; adecuado uso y manejo de los recursos; registro de gastos a través del SIIF Nación; adopción de controles necesarios para la custodia y seguridad de los recursos, se encuentran debidamente guardados en cajilla de seguridad con llave, en la oficina financiera; cumplimiento a la resolución 20185300000665 de la SSPD y del decreto 2768 de 2012 emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



#### **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.

#### **2.2.6. Legalización oportuna de viáticos y gastos de viaje**

Se creó expediente 2017840240100001E de legalización viáticos dirección territorial oriente, 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 tesorería.** En la dirección territorial oriente durante la vigencia 2017 se presentó un total de 550 órdenes de pago, se realizó muestra aleatoria a 35 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.

Se evidencia cumplimiento de los lineamientos establecidos en el proceso gestión financiera y procedimientos gestión presupuestal, gestión contable y gestión de tesorería.

### **2.4. PARTICIPACION CIUDADANA**

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 las actividades aprobadas por 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.

### **COMPONENTE ESTRATÉGICO**

Se identifica 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.

Para el año 2018, producto del rediseño de los procesos acorde al Sistema de Gestión de Calidad, se cuenta con dos indicadores, los cuales miden el nivel de impacto de los usuarios en las actividades y la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana.

Dentro de una de las estrategias realizadas por la Superservicios está la de las Oficinas Digitales, para la Dirección territorial se asignaron 4 quioscos digitales, los cuales serán ubicados en la Gobernación, Cúcuta, Floridablanca y





Barrancabermeja y uno para la sede de la DT. Este proyecto se encuentra en proceso de divulgación y sensibilización con los ciudadanos.

Se verifica igualmente las actividades desarrolladas y cargadas al sistema en SIGGESTION, a partir de una muestra donde se evidenció el cumplimiento de las metas y el adecuado cargue de las evidencias.

#### **2.4.3. Producto no conforme**

Durante la vigencia 2017 la dirección territorial formuló la AC-DTOR-044, se presenta cierre eficaz por parte de la Oficina de Control Interno el 15/01/2018.

Se evidencia que la dirección territorial identifica y controla el producto no conforme a través de la definición de actividades que permiten la revisión y seguimiento de los diferentes trámites.

### **2.5. COMPONENTE INFORMÁTICO**

#### **Disponibilidad del sistema de gestión documental ORFEO**

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 Oriente, se observó que se reportaron 25 casos los cuales tuvieron solución posterior a dos días, de acuerdo a lo registrado en el aplicativo ARANDA, lo cual genera retrasos en la operación y las interrupciones presentadas generan riesgos de tipo legal

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En términos generales, en las muestras analizadas de los trámites adelantados por la Dirección territorial se evidencia la aplicación de buenas prácticas en el manejo de las notificaciones.

El Procedimiento Gestión de Trámites Internos (SC-P-007 V3), al contener en una misma línea de acción todos los tramites de PQRS, SAP, RAP, REQ, REV, no permite a los servidores que hacen uso del documento, tener un conocimiento claro y practico del proceder necesario para cada trámite, pues todos no se surten de la misma manera ni con el mismo término, creando situaciones de riesgo para la entidad al darle un manejo inadecuado a cualquier trámite, situación que no se contempla en el mapa de riesgos del proceso.

Una vez analizada la información correspondiente a la vigencia 2017, en términos generales con base en las muestras analizadas, la Dirección Territorial Oriente 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:

- A fin de no iniciar procesos innecesarios que generen desgaste administrativo, se recomienda implementar puntos de control en el análisis inicial de las solicitudes de Recurso de Queja presentados en la Dirección Territorial.
- Teniendo en cuenta que la existencia de un expediente ordenado lógica y cronológicamente en función de las distintas fases del procedimiento, es garantía de eficacia para la actuación administrativa, se recomienda establecer

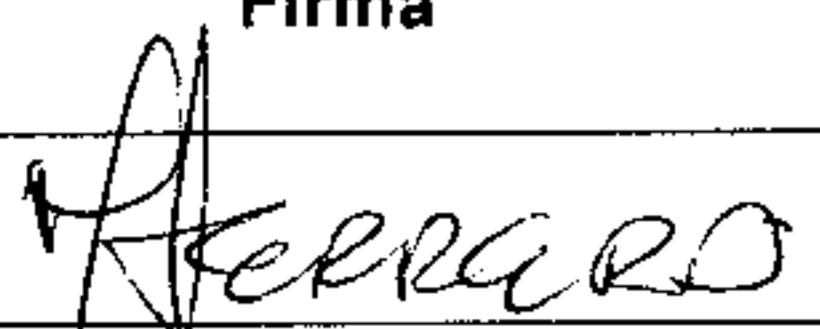


puntos de control que eviten la falta de documentos relativos a las actuaciones adelantadas con ocasión de la interposición de un recurso de apelación por parte de los ciudadanos.

- A fin de atender efectivamente los PQRS allegados a la Dirección Territorial se recomienda implementar respuestas en un lenguaje claro al usuario indicado puntualmente la situación de su petición, además solicitarles a los prestadores que se remita copia de las respuestas surtidas con ocasión del traslado realizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURAN	Jefe Oficina Control Interno	

Copia: Dr. Herman rodríguez- Director Territorial Oriente  
Dra. Jenny Lindo – Directora General Territorial-  
Dra. Lida Cubillos- Jefe Oficina asesora de Planeación.