



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN

**MEMORANDO**  
**20191400055243**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 31/05/2019

Página 1 de 1

**PARA** Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA  
Superintendente

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2019 Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano (Enfoque Servicio al Ciudadano)

---

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2019 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 de Participación y Servicio al Ciudadano (Enfoque Servicio al Ciudadano), obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron seis (6) 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: Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación  
Bibiana Guerrero Peñarete – Dirección General Territorial

Proyectó: Maritza Coca Espinel - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 31	<b>Mes:</b> 05	<b>Año:</b> 2019
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>Proceso:</b>	Participación y Servicio al Ciudadano (Enfoque Servicio al Ciudadano) Adquisición de bienes y servicios
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Bibiana Guerrero Peñarete
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Evaluar de manera transversal e integral, la gestión realizada por la Dirección General Territorial y las direcciones territoriales (Norte, Centro, Occidente, Sur Occidente y Oriente), así como los procesos de contratación asociados en los cuales se soporta el desarrollo de esta actividad, con enfoque en la administración de riesgos.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La revisión comprende los componentes estratégicos, informáticos, jurídicos y de gestión de la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales, (Norte, Centro, Occidente, Sur Occidente y Oriente). Correspondiente a la gestión de la vigencia 2018.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Durán	Andrea Catalina Castro Torres

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	11	Mes	03	Año	2019	Desde	11/03/2019 D/M/A	Hasta	31/05/2019 D/M/A	Día	31	Mes	05	Año	2019

## 1. DESARROLLO DEL INFORME

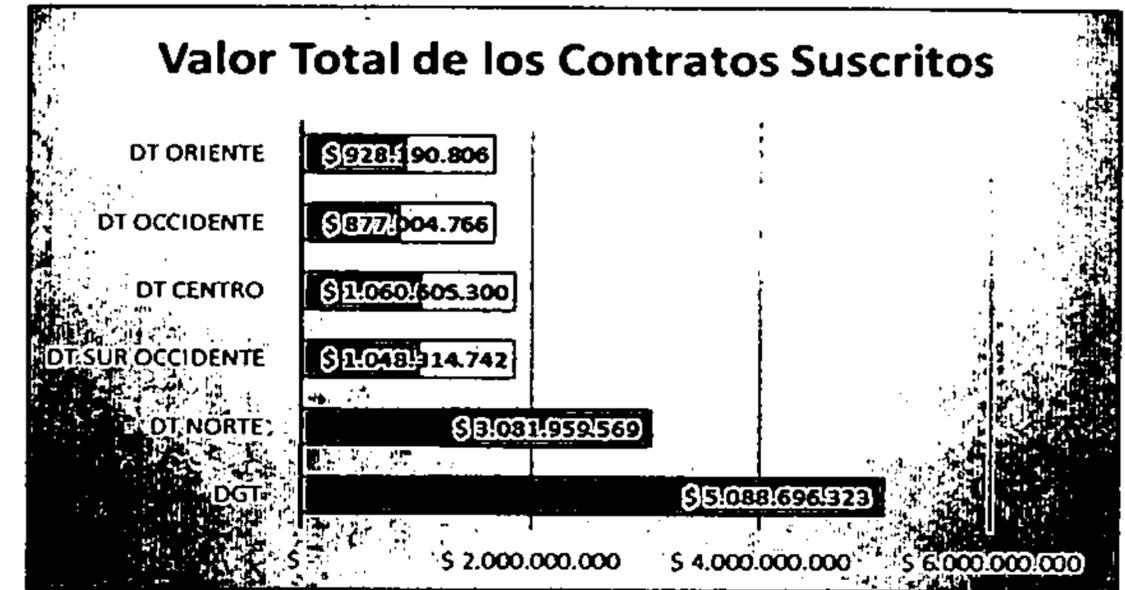
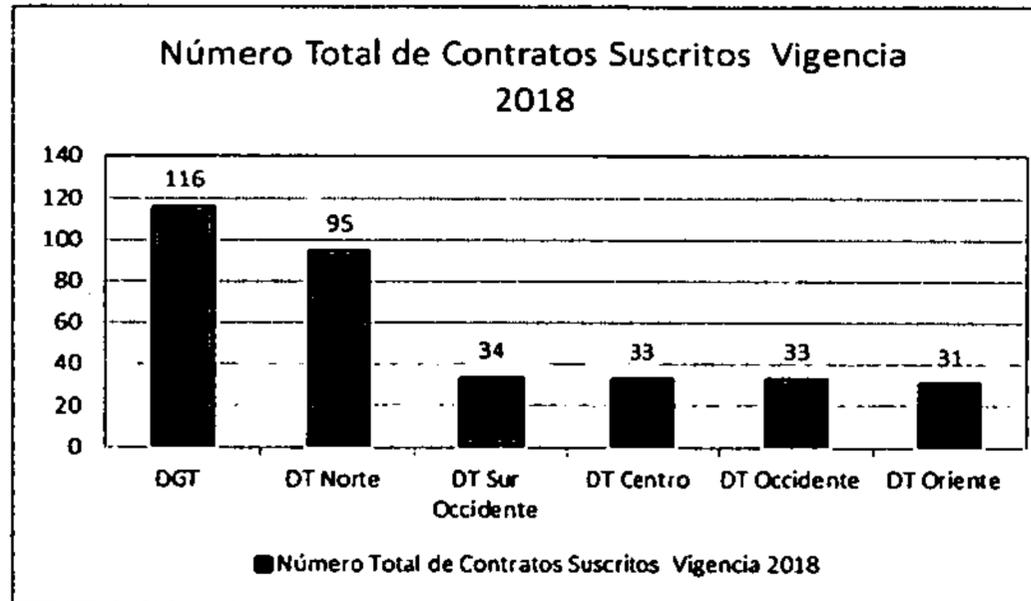
De conformidad con la información suministrada por los líderes de los procesos de las Direcciones Territoriales y la Dirección General Territorial, en la etapa de la ejecución de la auditoría se realizó el análisis, la evaluación y el seguimiento a los procesos auditados, mediante la aplicando procedimientos, pruebas de auditoría e igualmente se realizaron visitas de campo a las Direcciones Territoriales Occidente en los días 09 y 10; Dirección territorial Norte 16 y 17 y Dirección territorial suroccidente el 21 y 22 de mayo de esta vigencia; presentándose los siguientes resultados:

## 2. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

### 2.1. MANUAL DE CONTRATACIÓN

Se efectuó seguimiento a la gestión contractual en cuanto a cumplimiento de formalidades en las etapas precontractuales, contractuales y de seguimiento a la ejecución de la contratación.

La revisión contractual corresponde a la celebrada entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2018, en la Dirección General Territorial y las Direcciones territoriales, con base en la información suministrada por la Oficina de Contratación aplicativo SGI - Contratos, se observa suscripción de los siguientes contratos, durante la vigencia 2018.



Fuente: Aplicativo SGI – Contratos Corte Diciembre de 2018

Como se observa, de la información reportada en el aplicativo interno SGI – Contratos la Dirección General Territorial en la vigencia 2018 suscribió 116 contratos, por un valor de cinco mil ochenta y ocho millones seiscientos noventa y seis mil trescientos veintitrés pesos (\$ 5.088.696.323), bajo la modalidad de contratación directa. Se observa que, de las Direcciones territoriales, la DT Norte concentra la mayor contratación tanto en número como en valor.

Así mismo la Dirección General Territorial y las Direcciones territoriales, bajo la modalidad de vigencia futuras ordinarias suscribieron los siguientes contratos de prestación de servicios:

Dependencia	Número de Contratos	Valor Suscrito	Fecha de Inicio (entre 20 y 28 de diciembre/18)	Fecha de terminación
Dirección General Territorial	15	\$ 318.791.960	Diciembre de 2018	Junio de 2019
DT. Norte	52	\$ 1.013.802.398	Diciembre de 2018	Junio de 2019
DT. Sur Occidente	9	\$ 152.810.163	Diciembre de 2018	Junio de 2019
DT. Centro	13	\$ 259.620.000	Diciembre de 2018	Junio de 2019
DT. Occidente	28	\$ 525.976.581	Diciembre de 2018	Junio de 2019
DT. Oriente	11	\$ 226.952.960	Diciembre de 2018	Junio de 2019

Fuente: Aplicativo SGI – Contratos Corte diciembre de 2018



El anterior análisis demuestra que en las distintas territoriales se llevó a cabo contratación con recurso de vigencias futuras ordinarias con el fin de atender en la terminación de la vigencia 2018 e inicio de 2019 los trámites en rezago y recibido durante este tiempo.

Así mismo El ejercicio auditor verificó los contratos suscritos por la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales para el cumplimiento del proceso de Servicio al Ciudadano, así como sus procedimientos asociados encontrando los siguientes:

Objeto Contractual	Número de Contratos DT Norte	Número de Contratos DT Sur Occidente	Número de Contratos DT Occidente	Número de Contratos DT Oriente	Número de Contratos DT Centro
Sustanciar y proyectar los actos administrativos	30	6	5	7	17
Proyectar PQRS	21	7	4	7	3
Enrutar trámites y determinar la procedencia de los recursos en consecuencia proyectar los actos pertinentes	11	3	5	1	5
Notificación de actos administrativos.	13	5	4	3	
Revisión de los actos administrativos	11	4	0	4	5
Cumplimiento de los actos administrativos	1	1	3	1	0
Control, verificación, seguimiento y requerimiento a los prestadores del cumplimiento de los fallos emitidos por la DT, e imponer las sanciones que se deriven del incumplimiento.	1	1	1	0	0
Planeación y ejecución de las ACPM de acuerdo con las directrices establecidas en el SIGME manual de contratación y normativa vigente.	1	1	1	0	0
Procesamiento de información de demandas, cuadro de notificaciones, seguimiento y auto control, apoyar en el procedimiento de notificaciones	0	0	0	1	0
Revisión, análisis y tipificación de los trámites recibidos, la creación de expedientes virtuales y proyección de las comunicaciones que sean del caso.	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>32</b>

Dependencia	Objeto Contractual	Número de Contratos Suscritos
DGT	Sustanciar y proyectar	31
	Revisión de los radicados	14
	Atención y orientación de manera personalizada a usuarios, tramitar de manera escrita las PQR y actos administrativos	15
	Notificación de actos administrativos.	1
	Sustanciar, proyectar y notificar	1
	Revisión de los actos administrativos y el apoyo jurídico al grupo de proyectistas y revisores que darán trámite a las solicitudes recibidas.	2
	Clasificación, revisión de expedientes virtuales, preparación de los radicados y la reasignación al grupo de proyectistas.	1
	Prestar los servicios profesionales con la estratificación socioeconómica	1
	Análisis y revisión de la información en asuntos Jurídicos	1
	<b>Total</b>	<b>87</b>

De un total de 264 contratos se llevó a cabo un análisis muestral documental con enfoque integral, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y sustanciales en las etapas precontractuales y contractuales.

### 2.1.1. ETAPA PRECONTRACTUAL

#### Estudios previos y anexos.

En cada uno de los contratos se evidenció y revisó la respectiva lista de chequeo AS- F-041- versión 4,0 y demás documentos requeridos.



**Observación No 1:** Debilidad en la etapa precontractual en las Direcciones Territoriales Occidente y Norte de acuerdo con las siguientes situaciones:

**a)(Responsable Dirección Territorial Occidente)** Los documentos soportes de la cesión del contrato de prestación de servicios N° 08 de 2018 fueron consultados, expedidos y aportados posterior a la fecha de suscripción; incumpliendo de esta manera con el artículo 4.11 Cesión de contratación del manual de contratación de la entidad.

**b)(Responsable Dirección Territorial Norte)**

Según muestra aleatoria se tomaron 13 contratos suscritos por la dirección en los cuales se evidenció en 05 contratos lo que corresponde al 38.4%; publicación extemporánea en el SECOP - sistema electrónico para la contratación pública, incumpléndose 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). Manual de contratación de la SSPD numeral 5.5.

## **2.1.2 ETAPA CONTRACTUAL**

Mediante muestra aleatoria se tomaron contratos de cada una de las Direcciones Territoriales y de la Direcciones General Territorial en los cuales se verificaron los expedientes y la ejecución contractual identificando situaciones de inobservancia al Manual de Supervisión e Interventoría de la SSPD.

**Observación N° 2 (Responsable Dirección Territorial Norte, Occidente, Sur Occidente, Oriente, y Dirección General Territorial)** Los contratos presentan debilidad en el seguimiento a la ejecución contractual en cuanto al registro y soporte de las evidencias relacionadas en los informes de actividades, denotando lasitud en la Supervisión del contrato respecto de lo previsto en el Manual de Supervisión de la SSPD.

**Otras situaciones evidenciadas:**

**a)(Responsable Dirección Territorial Norte)** Incumplimiento a la política de cero papel contrato 2018820150100005E, toda vez que la contratista, como evidencia del desarrollo de la actividad imprime la totalidad de los documentos del proceso de notificación de los actos administrativos que esta expide, así las cosas se evidenciaron tres caja tipo documental donde reposa la evidencia de la gestión realizada por la contratista.

**b)(Responsable Dirección Territorial Norte y Dirección General Territorial)** Mediante muestra aleatoria de 16 contratos tomados en la Dirección General Territorial en 2 contratos equivalente al 12% se observa que el Ingreso Base de Cotización (IBC) para la Seguridad Social, en el mes de febrero no se realiza sobre el 40% del pago mensual del contrato de prestación de servicios, sin embargo, ya en el informe final de ejecución se observa que se cotizo sobre el 40% del valor total del contrato; en la Dirección Territorial Norte de la muestra seleccionada de 10 contratos en 4 contratos lo que corresponde al 40%; se observó la misma debilidad.

## **3. PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**3.1 SERVICIO AL CIUDADANO:** El objetivo del Proceso 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 2018 presenta el siguiente estado:



TRAMITES	DGT	DT CENTRO	DT NORTE	DT OCCIDENTE	DT ORIENTE	DT SUR OCCIDENTE	TOTAL
PQR	7.374	8.691	4.822	3.344	1.625	1.799	27.655
SAP	11.858	34	161	3	192	4	12.252
RAP	30	32.705	58.786	5.611	8.637	4.355	110.124
REP	2.154	0	1	1	0	0	2.156
REQ	1	1.561	17.258	359	815	131	20.125
REV	630	1.230	589	115	82	141	2.787
AT PER	620	19.049	17.550	5.073	1.429	5.315	49.036
NO TIP.	3						3
<b>TOTAL</b>	<b>22.670</b>	<b>63.270</b>	<b>99.167</b>	<b>14.506</b>	<b>12.780</b>	<b>11.745</b>	<b>224.138</b>

Fuente: Dirección General Territorial

Medio de Recepción	Total
Agencia de correo	23.408
APP Móvil	9
APP Superservicios	2
Atención personalizada	48.931
Chat	87
Correo Electrónico	101.208
Fax	75
Medio Recepción	1
Personal	30.541
Teléfono	854
WEB	19.022
<b>Total general</b>	<b>224.138</b>

Fuente: Dirección General Territorial

Del total de los trámites recibidos en la entidad, la información fue analizada y verificada por tipo de trámite así:

**3.1.2 Gestión de peticiones quejas y reclamos (P.Q.R.):** Según la información reflejada en el cuadro anterior, se recibieron 27.655 P.Q.R, de los cuales se tomó una muestra de aleatoria por Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales los cuales fueron objeto de análisis:

**Observación No 3. (Responsables Dirección Territorial Occidente, Sur Occidente, Oriente, Norte, Centro y Dirección General Territorial)**

Mediante muestra aleatoria, se evidenció remisión por competencia de manera extemporánea de los trámites (PQR); incumpliendo lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo dentro de la muestra evaluada no se identificó comunicación al usuario.

**3.1.3 Gestión de Recursos de Apelación (R.A.P.) y Gestión De Revocatoria Directa (R.E.V.)** Según la información reflejada en el cuadro anterior, se recibieron 110.123 RAP, y 2.787 REV; de los cuales se tomó



una muestra de aleatoria por Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales, para este análisis se tomó como criterio el artículo 13 de la ley 1755 de 2015 (Recurso de Apelación); el Procedimiento Interno Gestión Trámite Internos Código PS-P-002 Versiones 1,0; 2,0; 3,0 Actividad N° 5 Proyectar respuesta a solicitud; Nota Número 10 "El tiempo general del trámite es: -

*Recursos de Apelación, Recursos de Queja y Revocatorias: máximo 2 meses (incluido el proceso de notificación completo)*

*- QRSF y Denuncias y consultas éticas: máximo 15 días hábiles - Traslados por competencia: 1 día hábil" (Subrayado y Negrilla Fuera de Texto) y los artículos 67 y 68 del Código Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.*

**Observación No 4. (Responsables Dirección Territorial Occidente, Sur Occidente, Oriente, Centro, Norte y Dirección General Territorial)**

Por medio de muestra aleatoria de RAP - Recursos de Apelación y REV - Revocatoria Directa, por cada una de las Direcciones Territoriales se evidenció incumplimiento del tiempo general del trámite dos meses incluido el proceso de notificación establecido en el procedimiento interno Gestión Trámite Internos Código PS-P-002 Versiones 1,0; 2,0; 3,0 Actividad N° 5 Proyectar respuesta a solicitud; Nota Número 10.

**3.2. SANCIONES SIN FIRMEZA EN EL APLICATIVO SANCIONADOS**

Radicación de los actos administrativos en el sistema documental Orfeo – Sancionados, e ingreso de la firmeza en el aplicativo sancionados-

Tipo de Sanción	Vigencia	Número de Resoluciones	Valor Total
Multa	2012	2	\$ 6.233.700
	2013	2	\$ 4.035.300
	2014	1	\$ 6.443.500
	2015	74	\$ 476.819.000
	2016	40	\$ 345.758.040
	2017	464	\$ 14.602.931.160
total		583	\$ 15.442.220.700

Fuente: Aplicativo Sancionados 25 de mayo de 2019

**Observación N° 5 Registro de Firmezas – Responsable Dirección General Territorial**

Según reporte generado en el aplicativo sancionados, se identificaron sanciones (Tipo Multa), de las vigencias 2012, 2013, 2014 2015, 2016 sin el registro de la firmeza en el aplicativo.

**4. PROYECTO DE INVERSIÓN: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

Tiene como objetivo general: fortalecer el control social en los servicios públicos domiciliarios:

**Horizonte del proyecto**

Vigencia	Solicitado	inicial	vigente	compromiso	Obligación	Pago	Avances
2017	886.000.000	1.600.000.0000	1.600.000.0000	1.596.939.998	1.486.509.649	811.643.535	Financiera: 92.91% Física: 100% Gestión:100%



Vigencia	Solicitado	Inicial	Vigente	compromiso	Obligación	Pago	Avances
2018	2.448.000.000	2.059.238.000	2.059.238.000	1.983.011.024	1.880.190.266	1.699.821.360	Financiera: 91,31% Física: 100% Gestión: 100%

Fuente: Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión SPI – DNP

Se muestra en la anterior tabla el horizonte del proyecto entre 2017 y 2018. Para 2018, la gestión llegó al 100% y los recursos asignados ascendieron a \$2.059 millones.

Esta información fue confrontada con el reporte de ejecución presupuestal SIIF Nación publicado para 2018 en la página de la SSPD.

### Recursos por dirección territorial

DEPENDENCIA	APROPIACION VIGENTE DEP. GSTO.	TOTAL DEP. GSTOS	TOTAL COMPROMISO DEP.	TOTAL OBLIGACIONES DEP.	PAGOS DEP. GSTOS
DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	1.311.600.708,00	1.302.435.358,00	1.295.243.924,00	1.192.423.166,19	1.020.394.266,19
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	494.854.548,00	493.870.385,54	438.388.349,63	438.388.349,63	438.388.349,63
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	107.140.000,00	105.740.006,00	105.740.006,00	105.740.006,00	97.400.000,00
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	38.500.000,00	38.500.000,00	38.500.000,00	38.500.000,00	38.500.000,00
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	107.140.744,00	107.140.744,00	107.140.744,00	107.140.744,00	107.140.744,00
TOTAL	2.059.238.000,00	2.047.886.471,54	1.983.011.023,63	1.880.190.265,82	1.699.821.359,82

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/gestion-financiera/2018>

En la anterior tabla comparamos las cifras del presupuesto distribuidas por dependencia. Donde se comprueban las cantidades pagadas y comprometidas por la vigencia de análisis.

Para el cumplimiento de este proyecto en la vigencia de 2018 la DGT suscribió 32 contratos, 5 con persona jurídica (Cto.491, Cto.547, Cto.568, Cto.572 y Cto. 575) y 27 con personas naturales (19 en el nivel central, 1 en Dir. Territorial Norte, 3 en Dir. Territorial Occidente, 1 en Dir. Territorial Oriente y 3 en Dir. Territorial Suroccidente)

**Observación 6:** En 2018 se suscribieron, con recursos del proyecto de inversión, los contratos 17/2018 y 18/2018 de la Dirección Territorial Occidente, cuyo objeto fue "Prestar los servicios profesionales en la orientación y en recibir reclamaciones de usuarios, tipificar trámites, proyectar PQRS dentro de los dos días luego de su asignación, remitir oportunamente alertas ciudadanas, reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del programa de atención al usuario."

Sin embargo, los recursos de este proyecto deben destinarse para el Fortalecimiento del Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. La Ley 1757 de 2015 define el control social como "... el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados", lo cual no se evidencia los contratos mencionados.

#### 4. Percepción de la satisfacción del usuario

En el manual de servicio al ciudadano Código SC-M-001 Versión 04 del 29 de marzo 2019 se solicita el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio (aplica para todos los servidores que realizan asesoría o recepción de PQR), Sin embargo, se pudo constatar que la encuesta enfocada a la recepción de



PQR, solo se realiza cuando es solicitada por la Dirección General Territorial para los informes semestrales de PQRD.

Como buena práctica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión N4, en los atributos de calidad, se estipula que, en las entidades, es necesario realizar medición de la percepción y satisfacción ciudadana como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora e identificación de necesidades de los grupos de valor.

## 5. GESTIÓN DE RIESGOS

Para el proceso de participación y servicio al ciudadano se tiene identificado el riesgo: **“Incumplimiento de vencimiento de términos en respuesta de las solicitudes de los usuarios”**, el cual fue actualizado el 24 de abril de 2019.

Este riesgo se materializó con evidencia en memorando 20181400086503 enviado por Oficina de Control Interno a la Oficina de Planeación. El concepto de la materialización es: Incumplimiento en los términos legales para las respuestas a las solicitudes de los usuarios, de acuerdo con el resultado de las auditorías internas de gestión realizadas en las Direcciones Territoriales, se adelantaron las siguientes ACPM relacionadas al riesgo:

ACPM	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DURACIÓN
AC-DTN-054	30/04/2019	31/03/2020	11 mes
AC-DTOC-051	25/01/2019	31/12/2019	11 mes
AC-DTSO-049	11/02/2019	29/11/2019	9 mes
AC-DTOR-063	08/01/2019	16/12/2019	11 mes
AP-PS-005	29/11/2018	31/07/2019	8 mes
AC-DTC-025	13/05/2019	20/12/2019	7 mes

Todas las acciones relacionadas con la materialización del riesgo **“Incumplimiento de vencimiento de términos en respuesta de las solicitudes de los usuarios”** tienen una duración mayor a 7 meses. Así mismo, ninguna de las actividades definidas por las ACPM manifiesta la creación de nuevos controles.

## 6. ESTRATIFICACION

El artículo 13 del decreto 990 de 2002, funciones de las Superintendencias Delegadas, señala: “Implementar mediante el Sistema Único de Información el control y la vigilancia permanente al cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas.

Artículo 101.9 de la ley 142 de 1994, *“Cuando se trate de otorgar subsidios con recursos de la nacionales, la Nación podrá exigir, antes de efectuar los desembolsos, que se consiga certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el sentido de que los decretos municipales de adopción fueron aplicados por las empresas correctamente al cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios.”*



Procedimiento Estratificación Socioeconómica PS-P-004. Actividad 4. "Emitir certificaciones de cargue de información" del Artículo 13 del decreto 990 de 2002, funciones de las Superintendencias Delegadas, señala: "Implementar mediante el Sistema Único de Información el control y la vigilancia permanente al cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas".

De la revisión realizada en el archivo cargue de reporte de estratificación por parte de los municipios al SUI (formato "1549") y de los archivos cargue de facturación de los prestadores de servicios públicos (formato "6080", "6081" y "1546") para la vigencia 2017, se observó de una muestra de cuatro municipios la siguiente situación:

### 1.1 Diferencias en el uso de los predios – Reporte de alcaldía- F-1549

Alcaldía	Servicio	Predios con Diferencia	Observación
25-754 Soacha (182.809 Predios)	Acueducto	2.353	Alcaldía reporta estrato no residencial (9) y prestador reporta estrato residencial (71, 72, 73, 81, 82, 83, 91, 92 o 93).
		9.250	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
	Alcantarillado	2.216	Alcaldía reporta estrato no residencial (9) y prestador estrato residencial (81, 82, 83, 91, 92 o 93).
		6.871	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
	Aseo	4.604	Alcaldía reporta estrato no residencial (9) y prestador estrato residencial (81, 82, 83, 91, 92 o 93).
		18.070	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
25-175 Chía (37.783 Predios)	Acueducto	3.482	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
	Alcantarillado	2.864	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
5-360 Itagüí (110.903 Predios)	Acueducto	102	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
	Alcantarillado	102	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
47-001 Santa Marta (200.495 Predios)	Acueducto	404	Alcaldía reporta estrato no residencial (9) y prestador estrato residencial (71, 72, 73, 81, 82, 83, 91, 92 o 93).
		6.900	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.
	Alcantarillado	398	Alcaldía reporta estrato no residencial (9) y prestador estrato residencial (71, 72, 73, 81, 82, 83, 91, 92 o 93).
		2.442	Alcaldía reporta estrato residencial y prestador estrato no residencial (12, 14 o 20).
		5.111	Prestador del servicio reporta diferente estrato residencial que el de Alcaldía.

### 1.2 Inconsistencia en tipo estratificación y estrato alcaldía. Reporte Alcaldía F-1549

Alcaldía	Predios con diferencia	Observación
5-360 Itagüí (110.903 Predios)	70.392	En cabecera municipal no se aplicaron las metodologías válidas. Tipo de asentamiento cabecera municipal (columna 10 con valor cero) y tipo de estratificación diferente a 0,1,2 ó 3 (columna 11 con valor cuatro)
	5.568	En centros poblados no se aplicaron las metodologías válidas. Tipo de asentamiento centro poblado (columna 10 con valor 1,3,5,6,12,13,14,15) y tipo de estratificación diferente a 2,3 ó 5 (columna 11 con valor cuatro)

### 1.3 Diferencias de estratos y/o predios del reporte de alcaldía y reporte de facturación del prestador,

Prestador del Servicio	Servicio	Predios con Diferencia	Observación
25-754 Soacha	Acueducto	320	Diferencia de estrato en archivo cargue alcaldía y archivo facturación prestador del servicio



(182.609 Predios)		67.285	Reportan NUID en archivo prestador de servicio, pero no incluye código NUID en archivo de cargue de la Alcaldía en columna del prestador.
25-175 Chía (38.386 cod NUID )	Acueducto	6.163	Diferencia de estrato en archivo cargue alcaldía y archivo facturación prestador del servicio.
		1.577	Reportan NUID en archivo prestador de servicio, pero no incluye código NUID en archivo de cargue de la Alcaldía en columna del prestador.
5-360 Itagüí (110.903 Predios)	Acueducto	264	Reportan NUID en archivo prestador de servicio, pero no incluye código NUID en archivo de cargue de la Alcaldía en columna del prestador.
47-001 Santa Marta (200.495 Predios)	Acueducto	No hay información En la BDD	No se encontró información de cargue de los prestadores de servicio relacionada con el ejercicio de la facturación de acueducto de 2017 del municipio (archivo CAR_T6080_FACTURACION_ACU).

El 13 de mayo de 2017, la Oficina de Informática despliega en ambiente de producción, previa aprobación del usuario, la solicitud "Estratificación I – Herramienta de vigilancia de la correcta aplicación de estratos" realizada por la Dirección General Territorial el 11/14/2017.

El cargue de información de estratificación (formato 1549) que han realizado los municipios para la vigencia de 2018, con corte al 30 de abril de 2019, fecha límite del reporte, fue de: 36 municipios estado habilitado pendiente de cargue, 22 municipios en cargue sin certificación y 1044 municipios certificados.

**Riesgo:**

Se puede afectar la vigilancia y control por no tener disponibles reportes necesarios para realizar esta función.

**La Oficina de control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención,** Alerta sobre el riesgo que podría afrontar la SSPD en cumplimiento de La actividad 4. del procedimiento Estratificación Socioeconómica PS-P-004.: "Emitir certificaciones de cargue de información"; dado que no cuenta con mecanismos disponibles para verificar y contrastar la información de estratificación cargada en el SUI para el servicio de energía, a fin de expedir las certificaciones que señalan que los decretos municipales de adopción de la estratificación fueron aplicados correctamente por las empresas de servicios públicos domiciliarios al cobro de las tarifas, conforme lo establecido en el artículo 101.9 de la ley 142 de 1994. Lo anterior, independientemente, a que en la fecha no se hayan expedido certificaciones.

Es pertinente informar que, a fecha de auditoria, se encuentra en consulta pública por segunda vez el proyecto de resolución SUI aplicable a los prestadores de servicios públicos de energía eléctrica, la cual determinará la obligatoriedad de reportar la información del "estrato/sector" de los predios (código DANE "NIU") en el formato inventario de usuarios, por parte de las empresas.

**CONCLUSIONES**

- Se evidencia extemporaneidad en la remisión de PQRS por competencia
- Se observa incumplimiento en los términos para resolver los diferentes trámites (RAP y REV) y de su notificación.
- Debilidad en el seguimiento a la ejecución contractual en cuanto al registro y soporte de las evidencias relacionadas en los informes de actividades
- Según encuesta realizada a los servidores en el territorial occidente y territorial norte la racionalización de trámites se entiende como el cumplimiento de un plan de choque para responder trámites represados en



diferentes temas, es por esto que se recomienda capacitar a los colaboradores enrutadores, proyectistas, notificadores y revisores en la política de racionalización de trámites con sus componentes y así permitir que ellos aportar mejoras en la racionalización de trámites.

- El aplicativo *Te resuelvo* ha permitido automatizar de manera eficiente la gestión del equipo de atención al ciudadano, enviando simultáneamente las solicitudes y tramites a la empresa prestadora (e-mail), a la SSPD y al usuario (mensaje de texto), lo que disminuye operaciones para la SSPD. Consolidándose en el tiempo como una apropiada herramienta de servicio al ciudadano.
- Cabe resaltar los ejercicios realizados actualmente para capacitar en temas de lenguaje de señas a los colaboradores de la entidad que atienden al ciudadano, así mismo, soportes de cartillas de braille en las territoriales y en los kioscos para la atención al ciudadano con discapacidad auditiva y/o visual.

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.
- 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.

Las adquisiciones de bienes y servicios relacionadas con insumos tecnológicos, software o hardware, deben tener una directriz fundamental de la oficina de informática o estar coordinada en su totalidad por esta dirección.

- Creación de acción correctiva no mayor a tres meses, relacionada con la materialización del riesgo **"Incumplimiento de vencimiento de términos en respuesta de las solicitudes de los usuarios"** donde se revalúen los controles existentes y se analice la necesidad de nuevos controles específicos (no manuales, ni procedimientos generales) que sean aplicables a todas las territoriales.
- Utilizar los reportes de estratificación I, recientemente implementados, para el control y vigilancia de la correcta aplicación de los estratos. Además, solicitar la respectiva consulta que relacione la estratificación reportada por las alcaldías de los municipios y las relacionadas por las empresas prestadoras de servicios.
- La Oficina de Control Interno genera una alerta por la definición de los objetos contractuales con cargo a los recursos de los proyectos de inversión de la SSPD, toda vez que deben relacionarse directamente con la destinación de dichos recursos.

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.

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



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN



**SIGME**