

**MEMORANDO**  
**20171400116203**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 24/11/2017

Página 1 de 1

**PARA** Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA  
Superintendente de Servicios Públicos

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe final Proceso Inspección y Vigilancia – Dirección Técnica de Gestión de Aseo

---

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorias de Gestión para la vigencia 2017 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 auditoria interna de gestión al Proceso de Inspección y Vigilancia – Dirección Técnica de Gestión de Aseo, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron dos (2) 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.

Dentro del ejercicio de auditoria se recibió la retroalimentación al informe preliminar, el cual forma parte integral de los papeles de trabajo. En nuestro rol de asesoría se emiten recomendaciones que, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones de mejora, que eliminen las debilidades identificadas.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoria, 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: Dr. Julián Daniel López – Superintendente Delgado de AAA.  
Dra. María Eugenia Sierra – Dirección Técnica de Aseo.

Proyectó: Ferney Castro Prada - Oficina de Control Interno.



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>				<b>Día:</b>	22	<b>Mes:</b>	11	<b>Año:</b>	2017
-------------------------------------	--	--	--	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Proceso:</b>	INSPECCION Y VIGILANCIA implementado en la Dirección Técnica de Gestión de Aseo.
<b>Subproceso:</b>	No aplica
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Director Técnico Gestión de Aseo – María Eugenia Sierra Botero
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p><b>GENERAL:</b> Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos misionales de vigilancia e inspección, según las actividades y funciones definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales para la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y los Resultados obtenidos acorde al cumplimiento de los objetivos Estratégicos de la SSPD.</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la gestión adelantada y los avances obtenidos frente a la misión Institucional y plan de acción de la vigencia 2016 y primer semestre de 2017.</li> <li>2. verificar mediante la aplicación de técnicas de auditoría la implementación de las normas, procesos, procedimientos y documentación asociada a la gestión de la Dirección Técnica de Aseo.</li> <li>3. verificar la eficacia y efectividad de los resultados de la gestión y la implementación de controles por la Dirección Técnica de Aseo, que optimicen la gestión y/o mitiguen riesgos.</li> </ol>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La auditoría incluye las actividades relacionadas y/o asociadas a los procesos de Inspección y Vigilancia realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, durante la vigencia 2016 y primer semestre de 2017.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Milton Ovalle Garzón

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
<b>Día</b>	23	<b>Mes</b>	08	<b>Año</b>	2017	<b>Desde</b>	23/8/2017	<b>Hasta</b>		<b>Día</b>	22	<b>Mes</b>	11	<b>Año</b>	2017
							D/M/A		D/M/A						



<b>1. TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>2</b>
<b>3. DESARROLLO DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
3.1 GESTIÓN DE ALERTA.....	3
3.2 INFORMES, PRONUNCIAMIENTOS O ACTOS ADMINISTRATIVOS.....	4
3.4 INDICADORES DE GESTIÓN.....	7
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>8</b>

## **2. METODOLOGIA.**

Se genera el plan de auditoria estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, el alcance, y actividades a ejecutar. El plan fue comunicado a la Directora Técnica de Aseo, mediante memorando número 20171400071743 del 16 de agosto de 2017.

Se realizó solicitud de información directamente a la Dirección Técnica de Aseo, para revisar el cumplimiento a la ejecución de cada una de las actividades contempladas en los procedimientos y así verificar la efectividad de los controles que se tienen para los riesgos identificados.

Así mismo se realizan revisiones a través de las aplicaciones tecnológicas disponibles en la Entidad como el Sistema de Gestión Documental ORFEO, página web, SIGGESTION, SIGME y SUI.

De las empresas programadas por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo para realizar visitas integrales en la vigencia 2016, se calcula muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis 16 empresas.

## **3. DESARROLLO DEL INFORME**

Una vez ejecutado el plan de auditoria realizado a los procesos de inspección y vigilancia de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, con el objetivo de evaluar el proceso, teniendo en cuenta su grado de cumplimiento y normatividad vigente, en cuanto a la planeación, control y uso de los recursos, a continuación se relacionan los resultados obtenidos en desarrollo del proceso de auditoria:

### **3.1 GESTIÓN DE ALERTAS**

Evaluados los informes de alertas presentados por la ciudadanía, frente al servicio de aseo y recepcionados por la Dirección Técnica de Aseo durante la vigencia 2016 y primer semestre de 2017 se encuentra que:

Para el 2016 se identifican las 10 primeras ESP, clasificadas con las mayores alertas, sin embargo al revisar el programa de evaluaciones integrales y visitas para el 2017, solo el 30 % de estas ESP hacen parte de esta programación.

Frente a este tema en la atapa de retroalimentación el grupo de la Dirección técnica de Aseo argumenta que las acciones de vigilancia e inspección no están enfocadas únicamente en realizar visitas o evaluaciones integrales, pues dentro de las acciones de Inspección Vigilancia y control de esta dirección, también se realiza seguimiento a los prestadores a través de requerimientos masivas, controles tarifarios, mesas de trabajo e.t.c. y dependiendo de la causa que generó la alerta se ejecutan las acciones pertinentes.



### **3.2 INFORMES, PRONUNCIAMIENTOS O ACTOS ADMINISTRATIVOS**

Evaluada y verificada la muestra de Evaluaciones Integrales, visitas, pronunciamientos y requerimientos por parte de la Dirección Técnica de Aseo, durante la vigencia 2016 y primer semestre de 2017, se describe a continuación información de empresas de la muestra evaluada:

#### **ID-290 EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**

La ESP presenta un nivel de riesgo alto. Se verifica la Evaluación Integral realizada el 15 y 16 de septiembre de 2015 y publicada en el 2016. En el SUI solo se registra la vista referida, a pesar de tener indicadores de gestión que la ubican en riesgo alto. El informe de visita registrado no presenta firmas del responsable.

#### **ID-20550 ECOPROCESOS HÁBITAT LÍMPIO S. EN C. A. E.S.P.**

La empresa presenta resultados favorables para la prestación de servicios. Se verifica la Evaluación Integral publicada en abril de 2016. Se verifica informe de visita en SUI realizado el 26 y 27 de febrero del 2015, el cual no presenta firmas del responsable.

#### **ID-23303 EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**

Presenta nivel de riesgo alto. Empresa en proceso de liquidación. Se verifica Evaluación Integral realizada al prestador para el municipio de San Andrés de Tumaco, publicada en abril de 2016. Se verifica vista registrada en el SUI el 23 y 24 de octubre de 2014. Se verifican 2 informes (Abarcan temas diferentes pero complementarios, presentados por cada uno de los auditores asistentes) de visita realizada del 5 al 7 de octubre de 2016.

#### **ID-2954 ASEO DEL NORTE S.A.E.S.P**

La ESP presenta Nivel de riesgo alto. Se verifica evaluación Integral publicada en mayo de 2016. Se verifica visita del 13 y 14 de octubre de 2015. Se verifica visita del 28 al 30 de septiembre de 2016, el informe no da continuidad a las recomendaciones realizadas en visita anterior, se centra en verificar nuevas condiciones normativas.

#### **ID-2303 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN JOSE DE LA MARINILLA E.S.P.**

La ESP presenta Nivel de riesgo alto. Se verifica evaluación Integral publicada en mayo de 2016. Se verifica visita del 12 y 13 de mayo de 2015.

#### **ID-2886 EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. - E.S.P.**

Se verifica Evaluación Integral publicada en junio de 2016. Se solicita a la Dirección de

Investigaciones la apertura de investigación por no cargue de plan de emergencia y contingencia. Se le hace visitas todos los años en varias oportunidades se repiten las problemáticas.

ID-23450 SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en julio de 2016. Nivel de riesgo bajo. Última visita registrada en SUI octubre de 2011.

ID-738 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en julio de 2016. Nivel de riesgo alto. En 2016 se requirió reiteradamente la presentación de plan de emergencias y contingencias. Última visita registrada en SUI junio de 2010.

ID-1211 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA PLATA HUILA E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en julio de 2016. Última visita registrada en SUI junio de 2013.

ID-2460 PRO-AMBIENTALES S.A E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en agosto de 2016. Última visita registrada en SUI junio de 2015.

ID-20593 PROMOAMBIENTAL CARIBE S.A. E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en agosto de 2016. Se informa de visita realizada el 19 y 20 de octubre de 2015 que no aparece registrada en el SUI.

ID-646 EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIENDAMO E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en agosto de 2016. Se informa que no se realizaron visitas en el 2015 y en el SUI aparece registrada visita en marzo de 2015.

ID-185 EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MADRID E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en octubre de 2016. Nivel de riesgo alto. Última visita registrada en SUI en septiembre de 2014.

ID-20359 EMPRESAS PÚBLICAS DE GARAGOA S.A. E.S.P

Se verifica Evaluación Integral publicada en septiembre de 2016. Vida útil del relleno sanitario 37,5



meses a partir de enero de 2016. Nivel de riesgo bajo. Última visita registrada en SUI 7 de abril de 2016.

ID-3213 MISION AMBIENTAL S.A. E.S.P.

Se verifica Evaluación Integral publicada en noviembre de 2016. Nivel de riesgo bajo. Última visita registrada 2 de junio de 2015.

**Observación 1:** No es evidente el seguimiento a las observaciones y recomendaciones generadas en visitas anteriores realizadas a los prestadores como se evidencia en tres de las empresas de la muestra tomada como se muestra a continuación:

La ESP ASEO DEL NORTE S.A.E.S.P registra visita del 13 y 14 de octubre de 2015 y visita del 28 al 30 de septiembre de 2016, el informe no da continuidad a las recomendaciones realizadas en visita anterior, se centra en verificar nuevas condiciones normativas.

**Nota:** En la etapa de retroalimentación y cierre de informe, la Dirección técnica de aseo manifiesta que la continuidad en las acciones de inspección y vigilancia se da mediante requerimientos al prestador, no necesariamente mediante la realización de otra visita y de este prestador hay evidencias de este cruce de requerimientos y respuestas.

A pesar que se le hacen visitas a la ESP EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. - E.S.P. durante la vigencia 2016 y primer semestre de 2017 las problemáticas identificadas se repiten.

**Nota:** Sin embargo en la etapa de retroalimentación y cierre del presente informe la Dirección técnica de aseo manifiesta la realización de otras formas de abordar el reiterado incumplimiento por parte de esta empresa que se encuentra en Intervención las cuales se han realizado fuera del periodo de alcance de la presente auditoria.

A pesar que la ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. Ha sido requerida reiteradamente para la presentación de plan de emergencias y contingencias en el SUI no registra visitas para la vigencia 2016 y 2017.

**Nota:** Sin embargo en la etapa de retroalimentación y cierre del presente informe la Dirección técnica de aseo manifiesta la realización de mesas de trabajo y charlas de sensibilización para abordar el tema de Planes de emergencias y contingencias las cuales se han realizado fuera del periodo de alcance de la presente auditoria.

**Observación 2:** Se evidencian debilidades en el control de la documentación que soporta la gestión realizada en las visitas, que se registran en el SUI y por la publicación de informes sin firmas del

responsable. Situación que puede generar pérdida de credibilidad y confianza institucional para quienes consultan la información. Como se evidencia a continuación:

El informe de visita de noviembre de 2015 y publicado en 2016 a EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P, no registrado firmas del responsable.

El informe de visita del 26 y 27 de febrero a ECOPROCESOS HÁBITAT LÍMPIO S. EN C. A. E.S.P. no presenta firmas del responsable.

Para la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Se evidencian 2 informes de la visita realizada del 5 al 7 de octubre de 2016. Sin embargo en la etapa de retroalimentación y cierre del presente informe la Dirección técnica de aseo manifiesta que anteriormente se manejaba visitas con profesionales con diferente perfil y cada uno generaba informe individual.

En la Evaluación Integral publicada en agosto de 2016 de EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIENDAMO E.S.P. se informa que no se realizaron visitas en el 2015 y en el SUI aparece registrada visita en marzo de 2015.

### **3.3 INDICADORES DE GESTIÓN**

Para el proceso de inspección en la vigencia 2016 no se tenía establecido ningún indicador, la gestión del área se evaluaba sobre la base de medir el cumplimiento al plan de acción, que para la vigencia correspondió a un 101.17%.

Para la vigencia 2017, en el mismo proceso de inspección se implementan 2 indicadores:  
--MECANISMO DISEÑADO PARA CALIFICAR LA OPERACIÓN DE LOS PRESTADORES y  
- NÚMERO DE PRESTADORES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EVALUADOS CON EL MECANISMO DISEÑADO, con una frecuencia de medición anual.

Estos indicadores no permiten conocer el comportamiento de la gestión en un tiempo prudente y/o razonable para generar acciones de corrección o mejora oportunas, ya que su frecuencia de medición es anual y la implementación del segundo depende de la implementación del primero.

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Evaluada la información enviada por la Dirección Técnica de Aseo, como soporte para el desarrollo de la auditoria, se puede concluir, que se cumple con la función de inspección y vigilancia, sin embargo se presentan oportunidades de mejora frente al seguimiento en las visitas de las diferentes vigencias a los prestadores, así mismo en el control de la documentación soporte de la gestión de visitas registradas y publicadas.





Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:

Fortalecer los controles existentes para garantizar que la información generada y publicada por la institución, se encuentre completa y sea oportuna.

Que se evalúe la caracterización y periodicidad de los indicadores planteados a fin de garantizar instrumentos de medición efectivos para el monitoreo y control de la gestión del proceso en la Dirección técnica de aseo.

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
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	