



**MEMORANDO**  
**20181400094433**

GD-F-010 V.10

Bogotá D.C., 31/08/2018

Página 1 de 1

**PARA** **Dra. MARIA PAULA JARAMILLO**  
**Superintendente (E)**

**DE** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO** Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso Control Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

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 de Control en la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, 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.

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: Liliانا García – Delegada AAA

Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Ashleydi Andrea Sierra - Oficina de Control Interno

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>				<b>Día:</b>	28	<b>Mes:</b>	08	<b>Año:</b>	2018
-------------------------------------	--	--	--	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Proceso:</b>	Control CT-PR-001
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Director Investigaciones Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – Carlos Andrés Bernal Casas
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Evaluar de manera transversal e integral la eficacia del Proceso de Control, en la aplicación de medidas administrativas y de gestión a los prestadores de servicios Públicos y su adecuada articulación entre las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cumplimiento de las funciones establecidas y los requisitos legales relacionados en torno a la misión institucional, con un enfoque en la administración de riesgos y controles.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Verificar la aplicación del Proceso de control Verificar de manera aleatoria el cumplimiento del Procedimiento programa de gestión. Verificar de manera aleatoria el cumplimiento del Procedimiento de investigaciones Ley 1437 de 2011. Verificar la debida notificación de los actos administrativos. Verificar el estado de las investigaciones. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora formuladas a partir de las observaciones y recomendaciones realizadas a través del informe de auditoría de la vigencia 2017.</p>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La revisión comprende los componentes Jurídicos y de gestión documental de la Dirección de investigaciones de la Delegada de AAA en cumplimiento de los objetivos del Proceso de Control, y sus procedimientos asociados y registrados en SIGME y la normatividad vigente, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Asbleydi Andrea Sierra Ochoa

Fecha de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre				
Día	16	Mes	07	Año	2018	Desde	Hasta	Día	31	Mes	08	Año	2018
						D / M / A	D / M / A						

### 1. Metodología

La Oficina de control Interno para la realización de la auditoria de gestión a la Dirección de Investigaciones, 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 actualmente documentado en el aplicativo SIGME estableciendo entre otros aspectos, el objetivo, alcance y actividades a



- ejecutar, este plan fue comunicado al líder del proceso mediante memorando 20181400077633 del 13/07/2018, donde se anunció al área responsable el inicio del trabajo de auditoría.
- ✓ Ejecución de la auditoría: Durante el desarrollo del trabajo de auditoría se realizaron los correspondientes requerimientos de información, una vez obtenida la información se realizó un análisis de verificación de las evidencias aportadas y revisiones 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, Aplicativo Sancionados
  - ✓ 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 auditoría, 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 del proceso de Control de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se realizó el análisis, la evaluación y el seguimiento a los procesos y subprocesos desarrollados por esa área, aplicando procedimientos y pruebas de auditoría, obteniendo los resultados que a continuación se exponen:

### **2.1 Proceso de Control (CT-PR-001 V.7)**

Objetivo: Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio.

Este proceso a su vez se divide en dos procedimientos: Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009) y Procedimiento Programa/Acuerdo De Gestión (CT-P-001), mismos que fueron objeto de análisis y evaluación dentro del ejercicio auditor.

#### **2.1.1. Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009)**

El presente, se funda la verificación del cumplimiento del componente normativo relacionado con el desarrollo del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009), vinculado al Proceso de Control (CT-PR-001) y adelantado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Según lo indica el Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011, este se inicia con la remisión de un memorando por parte de las Direcciones Técnicas y del grupo de pequeños prestadores a la Dirección de Investigaciones, solicitando la evaluación de méritos para la apertura de una investigación. En ese estado de cosas a continuación, se presenta la discriminación de las solicitudes por área remitora y por estado de la etapa procesal.

##### **2.1.1.1 Etapas Procesales:**

En la vigencia 2017, las Direcciones Técnicas de Aseo y Acueducto y el Grupo de Pequeños Prestadores, remitieron a la Dirección de Investigaciones de AAA, ciento cincuenta y ocho (158)



solicitudes de investigación, las cuales a la fecha de envío de la información (23 de julio de 2018), se encontraban en las siguientes etapas procesales:

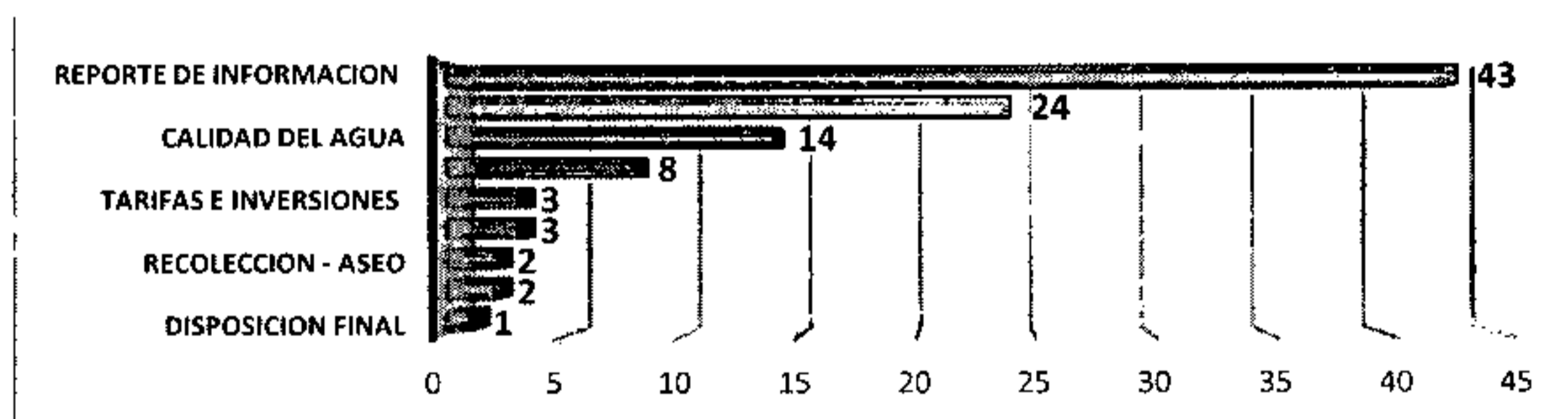
AREAS ETAPAS PROCESO	D.T. DE ASEO	D.T. DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PEQUEÑOS PRESTADORES
ALCANCE	2	1	0
PRELIMINAR	2	13	0
DEVOLUCION	10	15	1
PLIEGO DE CARGOS	17	10	6
DESCARGOS	48	21	2
PRUEBAS	0	4	0
ALEGATOS	0	2	0
ARCHIVADO	0	1	0
FINALIZADO	1	2	0
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>9</b>

Fuente: Dirección de Investigaciones Delegada AAA

A la información contenida en el cuadro anterior, se le aplicó la herramienta de muestreo bajo el presupuesto de verificación del estado real y actual de las investigaciones vs. el control adelantado por el área encargada de desarrollar el procedimiento, así las cosas, una vez verificado el estado procesal de 28 de las 158 solicitudes, aquellas se encontraron consecuentes con la etapa procesal verificada en cada uno de los expedientes Orfeo verificados.

### 2.1.1.2 Pliego de Cargos:

De la información aportada por el área responsable del procedimiento auditado, se evidencio que en la vigencia 2017 se expidieron 100 pliegos de cargos a 93 empresas prestadoras de servicios públicos, principalmente por los siguientes motivos:



Fuente: Dirección de Investigaciones Delegada AAA

La grafica anterior, permite valorar que en la vigencia 2017, los motivos por los cuales se dio apertura de investigaciones fueron: Falta de oportunidad en el envío de la Información al SUI con un 43%, seguida por la violación a las disposiciones de planes de contingencia con un 24% y finalmente el incumplimiento de parámetros en la calidad del agua con el 14 %.

Respecto de los pliegos de cargos, tuvo en cuenta el ejercicio auditor que se diera cumplimiento al procedimiento de notificación del pliego de cargos a los investigados, el cual se debe surtir de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo<sup>1</sup> del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, además

<sup>1</sup> (...) Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio,



de lo previsto en la actividad 2ª del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009 V.5), el ejercicio auditor verificó el cumplimiento de los citados preceptos.

Así las cosas, se tomó una muestra de 26 de los 100 pliegos de cargos expedidos, encontrándose que aquellos fueron notificados bajo las reglas del artículo 65 de la Ley 1437 de 2011 y ss. y que además los acuses de recibo se encontraron incluidos en los expedientes de investigación.

### **2.1.1.3 Acto Administrativo que Decide sobre la Practica de Pruebas**

Dentro del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009) que adelanta la DIAAA, se evidencia que la etapa de practica de pruebas marca su inicio con la expedición del auto de pruebas, documento que se encuentra tipificado en el aplicativo SIGME bajo el nombre de "ACTO ADMINISTRATIVO QUE DECIDE SOBRE LA PRACTICA DE PRUEBAS" CT-F-007, el cual debe ser comunicado al investigado a través de un formato de carta membrete de código GD-F-007, según indicaba la actividad N° 4 de la Versión 5 del procedimiento que se analiza, y en la misma línea la actividad N° 5 de la Versión 9.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el documento denominado "ACTO ADMINISTRATIVO QUE DECIDE SOBRE LA PRACTICA DE PRUEBAS" (CT-F-007), cuenta con un formato documentado en SIGME de igual manera se encuentra tipificado en ORFEO con el código: "0298-AUTO DE PRUEBAS", entendiéndose que para este documento se debe generar además un numero de radicado ORFEO.

Entendido lo previamente indicado, se tiene que una vez verificado el cumplimiento de la citada disposición institucional por parte de la DIAAA, se identificó que el área no se encuentra expidiendo el auto de pruebas de conformidad con el procedimiento (CT-P-009). Pues se evidencio que en el mismo formato CT-F-007, se expide el auto de pruebas y se remite comunicación al prestador investigado o a terceros.

La situación evidenciada se presenta al área como un aspecto a mejorar, pues denota desconocimiento de las disposiciones institucionales atinentes a la producción y recepción de documentos, contenidas en el aparte 4.1. del "INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS" (GD-I-001) Versión 1.

### **2.1.1.4 Suscripción de Actos Administrativos expedidos por la DIAAA**

Para el particular es necesario establecer respecto del presupuesto de validez de un auto expedido por la DIAAA, que el mismo debe equipararse al acto administrativo, siendo importante indicar que estos deben contar con elementos que configuran su materialización y le atribuyen condiciones de existencia, validez y eficacia, lo anterior como quiera que el acto administrativo es la declaración del ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos de carácter general o individual.

Así las cosas, una vez verificado el cumplimiento de este presupuesto por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Acueducto y Alcantarillado, se generó la siguiente:

---

así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso. (...)



**2.1.1.4.1 Observación N° 1**

El proceso auditor verificó la eficacia de los actos administrativos suscritos y remitidos a terceros por parte la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en desarrollo del procedimiento de investigaciones; encontrándose en el expediente N° 2017440350600004E, que el radicado N° 20174401200531 de fecha 29 de agosto de 2017, a través del cual se comunicó un auto mediante el cual se decreta pruebas de oficio, fue remitido al tercero sin la firma del Director de Investigaciones de la Delegada AAA.

Así las cosas, la remisión de un documento a terceros sin contar con la firma del funcionario responsable del área, denota falta de control de la documentación expedida por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**2.1.1.5 Sanciones Vigencia 2017**

De la información reportada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de AAA y que fuera confrontada con el reporte generado por el aplicativo sancionados (insumo del ejercicio auditor), se identificó que durante la vigencia 2017 el área responsable del proceso expidió 95 actos administrativos que resolvieron el mismo número de investigaciones adelantadas:

Tipo de Sanción	Número
Decreto de Archivo	10
Multas	85
<b>Total</b>	<b>95</b>

Fuente: Aplicativo Sancionados Dirección de Investigaciones AAA

**2.1.1.6. Multas Impuestas:**

De la información previamente indicada se estableció que durante la vigencia 2017, la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, generó 85 resoluciones que ordenaron multas por un valor total de \$ **7.795.488.966**; de estos actos administrativos actualmente 54 cuentan con firmeza teniendo que los 31 restantes se encuentran pendientes de resolver recursos de reposición interpuestos por las empresas sancionadas.

**2.1.1.7 Aplicativo Sancionados:**

Del universo 95 de resoluciones expedidas por la DIAAA en ejecución del procedimiento auditado, se tomó una muestra de 25 Actos Administrativos con el fin de contrastar el contenido de la muestra con la información contenida en los expedientes ORFEO y en el aplicativo SANCIONADOS. Generándose de este ejercicio la siguiente:

**2.1.1.7.1 Observación N°2**

Debilidad en el ingreso de información al aplicativo sancionados, pues se apreciaron informaciones disímiles del aplicativo respecto de la documentación contenida en el expediente Orfeo.

Esta observación se genera como quiera que el ejercicio auditor evidencio que la resolución N° 20174400124415 de fecha 25 de julio de 2017 que resolvió el archivo de una investigación, cuenta en el aplicativo sancionados con dos estados, (i) en el aparte de *Decisión: Sancionar* y (ii) en el aparte *Tipo de Sanción: Decreta Archivo*.



Además, se apreció que en el aplicativo sancionados la resolución en cita, cuenta al parecer con constancia de firmeza de fecha 08 de septiembre de 2017, sin embargo, al confirmar la presencia de este documento en el expediente N° 2015440350600078E no se encontró evidencia del mismo.

**2.1.1.8. Control y Seguimiento de los términos del artículo 47 de la ley 1437 de 2011 (Presentación de descargos y alegatos por parte de los prestadores investigados)**

Para el particular la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, informó a través de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el día 23 de julio de 2017, respecto del procedimiento de control adelantado:

*"(..)Se realiza seguimiento y control a los términos previstos en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, mediante la base de datos de Excel "SEGUIMIENTO NOTIFICACIONES RESOLUCIONES Y PLIEGOS" que contiene la información de las actuaciones encaminadas a dar publicidad a los actos administrativos emitidos por la Dirección de investigaciones DIAAA."*

Sin perjuicio de lo previamente indicado, en desarrollo de la actividad de verificación se analizaron los términos aplicados a 27 de las 119 investigaciones adelantadas por la DIAAA en la vigencia 2017, así como también a 25 de los 95 procesos que contaban con resolución de sanción en firme o pendiente de resolver recurso de reposición durante el mismo periodo, encontrándose oportunidad en los términos de atención sin vulnerar la norma procesal prevista por la Ley 1437 de 2011.

**2.1.1.9. Traslado obligaciones para la ejecución de los procedimientos de cobro persuasivo y cobro coactivo**

El desarrollo del proceso de auditoría, verificó el cumplimiento de la actividad N° 11 del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 DE 2011 (CT-P-009 V.5), esto es trasladar la obligación al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva, para que se dé inicio al cobro pertinente.

Bajo ese entendido la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, durante la vigencia 2017 remitió a través de doce (12) memorandos la información pertinente para que el Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva diera inicio a correspondiente proceso de cobro.

MEMORANDO	
20174400013723 del 16 de febrero de 2017	20174400097553 del 18 de octubre de 2017
20174400019983 del 10 de marzo de 2017	20174400099933 del 20 de octubre de 2017
20174400029313 del 07 de abril de 2017	20174400110553 del 09 de noviembre de 2017
20174400044663 del 25 de mayo de 2017	20174400116483 del 27 de noviembre de 2017
20174400068793 del 08 de agosto de 2017	20174400122543 del 18 de diciembre de 2017
20174400085393 del 21 de septiembre de 2017	20184400015413 del 06 de febrero de 2018

**2.1.1.10 Verificación de la materialización de la figura de caducidad de la facultad sancionatoria - Artículo 52 Ley 1437 de 2011.**

Verificada la información aportada por el área responsable del desarrollo del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009), así como también en los aplicativos ORFEO y SANCIONADOS, se evidenció tras un análisis de una muestra de 32 del total de 424 investigaciones



adelantadas por la DIAAA que durante la vigencia 2017 no se materializó la figura de la caducidad prevista en el artículo 52 Ley 1437 de 2011.

De la muestra aplicada, se extractan de manera ilustrativa las siguientes investigaciones adelantadas por la DIAA, a las cuales, a la fecha cierre del presente informe no se les ha materializado la figura de caducidad de la facultad sancionatoria prevista por la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	ESTADO DEL PROCESO	MOTIVO	EXPEDIENTE	CADUCIDAD ARTICULO 52
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	8. ALEGATOS	ACUERDO DE BARRIDO	2016440350600186E	NO
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	10. RECURSO	DISPOSICIÓN FINAL - EL CARRASCO	2016440350600112E	NO
COMPAÑIA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE SANTA MARTA S.A. E.S.P.	7. PRUEBAS	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2017440350600008E	NO
COMPAÑIA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE SANTA MARTA S.A. E.S.P.	8. ALEGATOS	PLANES DE CONTINGENCIA	2016440350600161E	NO
AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P.	5. PLIEGO DE CARGOS	RECOLECCIÓN - ASEO	2017440350600102E	NO
AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P.	7. PRUEBAS	CALIDAD DE AGUA	2017440350600011E	NO
EMPRESA AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P.	7. PRUEBAS	PLANES DE CONTINGENCIA	2016440350600222E	NO
AGUAS DEL SINU S.A. E.S.P.	5. PLIEGO DE CARGOS	RECOLECCIÓN - ASEO	2017440350600102E	NO
ALCALDIA DE LETICIA	10. RECURSO	DISPOSICIÓN FINAL	2014440350600047E	NO
ALCALDIA DE LETICIA	5. PLIEGO DE CARGOS	REPORTE DE INFORMACIÓN	2017440350600038E	NO
ALCALDIA DE LETICIA	5. PLIEGO DE CARGOS	MEDICIONES DE CONSUMO	2017440350600072E	NO
ALCALDIA DE LETICIA	5. PLIEGO DE CARGOS	CALIDAD DE AGUA	2017440350600019E	NO
ALCALDIA DE LETICIA	5. PLIEGO DE CARGOS	MEDICIONES DE CONSUMO	2017440350600072E	NO
CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P.	10. RECURSO	DISPOSICIÓN FINAL	2016440350600158E	NO
CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P.	6. DESCARGOS	DISPOSICIÓN FINAL	2017440350600039E	NO
CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P.	6. DESCARGOS	PLANES DE CONTINGENCIA	2018440350600007E	NO
CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. E.S.P.	7. PRUEBAS	DISPOSICIÓN FINAL	2016440350600001E	NO

### **2.1.2 Procedimiento Programas de Gestión.**

La Ley 142 de 1994, estableció en las funciones especiales que la SSPD se encuentra facultada para realizar; norma que fue modificada posteriormente por la Ley 1753 de 2015. El artículo 87 de esta ley, estableció lo siguiente:

*“Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes La Superintendencia podrá imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley de igual manera podrá definir criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales”.*

Así las cosas y con base en las facultades emanadas por la ley, la Dirección técnica de Acueducto, alcantarillado y aseo resolvió en la vigencia 2017 realizar seguimiento y visitas a las empresas:

Empresas de Servicios Públicos	
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Talaigua Nuevo Bolívar	Empresa de Aervicios Públicos de Valledupar S.A. E.S.P. – EMDUPAR S.A. E.S.P.
Administración Pública Cooperativa de Simití S.A. E.S.P.	Empr. Indu. y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá





Empresa Intermunicipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado S.A.ESP	Aguas del SINU S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Puerto Salgar E.S.P.	Uniaguas S.A. E.S.P.
Empresa Regional de Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal
Junta de Servicios Públicos de Guayabal de Siquima	Empresa de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementario de Zipacón E.S.P
Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Municipio de Beltrán S.A.S.	Junta de Servicios Públicos de Arbeláez
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Paratebueno ESP	Municipio de San Juan de Rioseco
Municipio de Bituima	Empresa de Servicios Públicos de Cicuco Bolivar
Acuapandi S.A.S. E.S.P.	Coordinación de Servicios Públicos Tibirita

Fuente: Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado

Una vez identificados los aspectos que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos por parte de estas empresas prestadoras, el Superintendente de Servicios Públicos, Superintendente Delegado para A.A.A, y las Directoras Técnicas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo suscribieron veinte cinco (25) programas de gestión en la vigencia 2017, relacionados de la siguiente manera:

- 20 suscritos por calidad de agua.
- 4 suscritos por Acueducto, Alcantarillado

1 suscrito por Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Aguas del SINU S.A.E.S.P).

Así las cosas, en el ejercicio auditor se tomó como muestra los 20 programas suscritos de calidad de agua en los cuales se evidencia como fecha de finalización el mes de abril del 2018, y al realizar la respectiva verificación de cumplimiento y cierre establecido en los programas de gestión, se observa que en el 85% solo hasta el mes de julio de 2018 se expidió el acta de cierre como se muestra a continuación:

Número de Programas de Gestión	PRESTADOR	Programa de Gestión		FECHA DE ACTA DE CIERRE
		FECHA FIRMA	FECHA FINALIZACIÓN	
1	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TALAIGUA NUEVO BOLÍVAR	25/09/2017	28/02/2018	No cuenta con acta ni resolución de cierre
2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ S.A E.S.P.	19/10/2017	28/02/2018	19/07/2018
3, 4,5,6	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SA ESP	26/10/2017	28/02/2018	7/05/2018
7	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.	9/11/2017	10/03/2018	24/05/2018
8 - 9	EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.	15/11/2017	16/03/2018	6/07/2018
10	JUNTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUAYABAL DE SÍQUIMA	11/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
11	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE BELTRÁN S.A.S.	11/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
12	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PARATEBUENO ESP	11/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
13	MUNICIPIO DE BITUIMA	15/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
14	ACUAPANDI S.A.S. E.S.P.	19/12/2017	30/04/2018	6/07/2018
15	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CICUCO BOLÍVAR ESP	19/12/2017	30/04/2018	6/07/2018
16	COORDINACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS TIBIRITA	22/12/2017	30/04/2018	6/07/2018
17	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIO COMPLEMENTARIOS DE ZIPACÓN S.A.S E.S.P	22/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
18	JUNTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ARBELÁEZ	26/12/2017	30/04/2018	11/07/2018
19	MUNICIPIO DE SAN JUAN DE RIOSECO	26/12/2017	30/04/2018	10/07/2018
20	EMPOCHIQUINQUIRÁ	27/09/2017	27/09/2018	En proceso



**Nota:** Se verificó el Programa de Gestión suscrito el 30 de mayo de 2018 con el centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P.(DGR), con un plazo estipulado de 36 meses, es de anotar que se estableció la entrega de informes trimestralmente, donde el primer informe vence el 07 de septiembre de la presente anualidad.

Así las cosas y de acuerdo con la información anteriormente expuesta se efectuó análisis al cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos encontrándose lo siguiente:

PRESTADOR	Programa de Gestión		Porcentaje de Cumplimiento	Fecha de acta de cierre
	Fecha de Firma	Fecha Finalización		
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TALAIGUA NUEVO BOLÍVAR	25/09/2017	28/02/2018	0%	No cuenta con acta ni resolución de cierre
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE BELTRÁN S.A.S.	11/12/2017	30/04/2018	22%	10/07/2018
MUNICIPIO DE BITUIMA	15/12/2017	30/04/2018	0%	10/07/2018
ACUAPANDI S.A.S. E.S.P.	19/12/2017	30/04/2018	0%	6/07/2018
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CICUCO BOLÍVAR ESP	19/12/2017	30/04/2018	0%	6/07/2018
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIO COMPLEMENTARIOS DE ZIPACÓN S.A.S E.S.P	22/12/2017	30/04/2018	30%	10/07/2018
JUNTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ARBELÁEZ	26/12/2017	30/04/2018	0%	11/07/2018

Fuente: Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado

Con base en la anterior información, y tomando como criterio la actividad N° 4 del Procedimiento Programas de Gestión V. 4, la cual establece: "Si vencido el plazo de envío de información la empresa de servicios públicos no remite información en forma oportuna, presenta inconsistencias o demuestra incumplimientos reiterativos el Superintendente Delegado y/o Director Técnico debe informar a las Direcciones de Investigaciones respectivas y a la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación, según amerite el caso"

### **Afectación por terceros**

Con relación a la actividad se evidencia un incumplimiento del 35% debido que, en 7 de los 20 programas de gestión suscritos por la causal de calidad de agua, se presentó incumplimiento por parte de las empresas de servicios públicos, sin que en oportunidad la DTAA profiera acta de cierre del programa de gestión y/o informara a la dirección de investigaciones.

Situación que se genera debido a demoras de la información por parte de secretarías de salud departamentales y municipales relacionada con el cargue de los datos IRCA (Índice de Riesgo de Calidad de Agua potable)

Sin perjuicio de lo previamente indicado, y aunado a lo anterior como se evidencia en la tabla expuesta el programa de gestión suscrito con la empresa de servicios públicos domiciliarios de talaigua nuevo Bolívar presenta desde el 25 de noviembre de 2017 incumplimiento del 100% de los objetivos y compromisos adquiridos por el representante legal.

De acuerdo a la situación anteriormente descrita, no se observó en el expediente virtual de la empresa relacionada que la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado haya proferido a la fecha de la auditoría acta y/o resolución de cierre de programa de gestión de acuerdo con lo establecido en la

condición octava: "Octavo. Terminación. El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causales: (...)

7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que EMPTAL ha incumplido con uno o más de los compromisos aquí pactados."

Así las cosas, es necesario realizar el cierre del programa de gestión garantizando el debido proceso al prestador, lo anterior con el fin de determinar las acciones de control necesarias en aras de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo.

### **3. Riesgos**

Para la evaluación del desarrollo del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009), adelantado por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se efectuó una confrontación entre el resultado del análisis de las actividades adelantadas por esa área y lo contenido en el mapa de riesgos previsto para el Proceso de Control, que prevé los siguientes eventos:

- *Suscribir programas de gestión que no conlleven a subsanar las fallas en la continuidad y calidad de la prestación del servicio.*
- *Caducidad de la Facultad Sancionatoria*
- *Inadecuada aplicación de la etapa procesal que conlleve a la anulación, suspensión o revocación del acto sancionatorio*
- *Gestión inadecuada de la información del proceso de Control.*

Para el particular no evidencio el ejercicio auditor que alguna de las actividades adelantadas por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Sin embargo, en el aparte recomendaciones se puntualizarán sugerencias sobre el particular.

### **4. Conclusiones**

Una vez analizada la información correspondiente a la vigencia 2017, en términos generales, se concluye que la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo da cumplimiento a las funciones establecidas en el artículo 16 del Decreto 990 de 2002, evidenciando asertiva gestión en el desarrollo de los procedimientos vinculados al Proceso de Control (CT-PR-001)

No obstante, lo anterior, resulta claro que, en algunas actividades del proceso y los procedimientos evaluados, se presentan oportunidades de mejora para contribuir con el cumplimiento del objetivo institucional.

El presente informe concluye que la situación que motivo más aperturas de investigaciones en la vigencia 2017, fue la falta de oportunidad en el envío de la información al SUI con un 43%, seguida por la violación a las disposiciones de planes de contingencia con un 24% y finalmente el incumplimiento de parámetros en la calidad del agua con el 14 %.

Respecto de la actividad de notificación de los actos administrativos provistos por el área responsable del proceso, en términos generales según las muestras aplicadas y analizadas se evidencio la



aplicación de buenas prácticas en el desarrollo del procedimiento reglado por el artículo 65 y s.s. de la Ley 1437 de 2011.

Con ocasión de las observaciones generadas con en el informe de auditoría N° 20171400100593 de fecha 23 de octubre de 2017, se evidencio que la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, fortaleció su base de seguimiento y control de las investigaciones adelantadas, realizando controles efectivos para evitar la caducidad y la materialización de daño antijurídico para la entidad, de esta situación da cuenta la actividad N° 12009 incluida en SISGESTION por parte del área responsable del proceso.

5. Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención **Recomienda:**

Se evalúe la pertinencia de incluir el riesgo de incumplimiento a los programas de gestión en el ejercicio de actualización del procedimiento.

Se recomienda que para efectos del mejoramiento del proceso de control (CT-PR-001), las Direcciones de Investigaciones de las Delegadas de Energía y Gas y de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, sigan una línea única respecto del desarrollo del Procedimiento de Investigaciones Ley 1437 de 2011 (CT-P-009 V.5).

Teniendo en cuenta que el ejercicio auditor evidenció dos casos en lo que los prestadores investigados al momento de remitir documentos sometidos a términos perentorios, presentaron los mismos el ultimo día previsto por la ley para la etapa procesal, en horas no laborales del grupo de gestión documental, estos documentos fueron radicados en el aplicativo Orfeo al día siguiente de su llegada.

Por lo anterior y a fin de evitar situaciones donde no sea clara la fecha de radicado de los descargos, alegatos o recursos por parte de los prestadores investigados, se recomienda adoptar las políticas de recepción documental previstas en el instructivo de producción y recepción de documentos y en la misma medida informar a los investigados sobre el particular.

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 auditoria que afectan la debida gestión del proceso.

Gracias por su receptividad y aplicación

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