

**MEMORANDO
20181400073083**

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 Sur Occidente.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso Dirección Territorial Sur Occidente, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron siete (7) 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: David Alonso Andrade Córdoba - Director Territorial Sur Occidente

Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial

Lida Constanza Cubillos - Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Miguel Ángel Moreno Porras - Oficina de Control Interno



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: 06	Año: 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Direccionamiento estratégico, Participación y servicio al ciudadano, Gestión financiera, Adquisición de bienes y servicios, Gestión jurídica y Gestión administrativa y logística.
Subproceso:	Participación ciudadana, Servicio al ciudadano, Control a la ejecución del gasto y Notificaciones.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Director Territorial Sur occidente – David Alonso Andrade Córdoba
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar de manera transversal e integral, los Procesos y la Gestión realizada en las Direcciones Territoriales, 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 los componentes estratégicos, financieros, informáticos, de gestión documental, jurídicos y de gestión de la Dirección Territorial Sur occidente, en los Procesos involucrados y su interrelación con los demás procesos, incluyendo los silencios administrativos positivos a cargo de la Dirección General Territorial, con fecha de corte 31 de diciembre de 2017.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Miguel Angel Moreno Porras – Andrea Catalina Castro Torres

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	12	Mes	05	Año	2018	Desde	D / M / A	Hasta	D / M / A	Día	29	Mes	06	Año	2018



1. Metodología

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

- Programación general de las auditorías: La auditoría se encuentra en el Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Planeación de la auditoría: Se generó el programa de auditoria y está documentado en el aplicativo SIGME estableciendo entre otros aspectos, el objetivo, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado al líder del proceso mediante memorando 20181400029843 del 08/03/2018, donde se informa el inicio del trabajo de auditoria.
- Ejecución de la auditoría: Durante el desarrollo del trabajo de auditoria se realizaron los correspondientes requerimientos de información, una vez obtenida la información se realizó un análisis de verificación de las evidencias aportadas. Así mismo se realizó visita de campo los días 21 y 22 de mayo de 2018, y revisiones posteriores a través de los siguientes aplicativos: Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION.
- Comunicación de resultados de la auditoría: Se presenta el resultado de la evaluación realizada al líder del proceso.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por el proceso en el periodo evaluado.

2. Desarrollo del informe

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

3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

3.1. MANUAL DE CONTRATACIÓN

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



La revisión contractual corresponde a la celebrada entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2017, en la DT Sur Occidente, con base en la información suministrada por la Oficina de Contratación, se observa suscripción de 46 contratos por un valor de \$395.462.363. A continuación, se relaciona una base de datos discriminados de los contratos suscritos por la Dirección Territorial Sur Occidente, durante la vigencia 2017.

TIPO DE CONTRATO	Cantidad	Valor
Arrendamiento	2	75.470.833
Obra	1	144.435.996
Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión	4	65.363.527
Prestación Servicios	2	15'350.000
Prestación Servicios de Profesionales	36	104.192.007
Suministro	1	6.000.000
Total	46	395.462.363

Fuente: Aplicativo SGI Contratos

De un total de 46 contratos se llevó a cabo un análisis documental con enfoque integral a 15 contratos, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y sustanciales en las etapas precontractuales y contractuales.

3.1.1 Etapa precontractual

Estudios previos y anexos.

En cada uno de los contratos se evidenció y revisó la respectiva lista de chequeo AS- F-003 - versión 3,0 del 14-10-2015 y demás documentos requeridos.

Observación No 1: Los certificados de antecedentes judiciales, certificados de antecedentes disciplinarios, certificado de antecedentes disciplinarios del Consejo superior de la judicatura o copia, constancia del boletín de responsabilidad fiscal en los contratos suscritos por la Dirección tienen fechas de expedición posterior a la fecha de suscripción del contrato incumpliendo de esta manera con el artículo 5.4.2.1 solicitud de contratación del manual de contratación de la entidad.

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

Observación No 2: Debilidades en el soporte de evidencias que se relacionan en los informes de actividades de los contratistas e igualmente reflejan debilidad en la supervisión al no exigir una relación y ubicación específica de los productos entregados en el desarrollo de los contratos.

4. PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

4.1. SERVICIO AL CIUDADANO

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



INDICE TRAMITES RADICADOS

TRAMITE	Nº RADICADOS 2017	PORCENTAJE
P.Q.R.	2.169	3.2 %
S.A.P. (Silencio Administrativo Positivo)	290	4.3 %
R.A.P. (Recursos de Apelación)	4.022	40 %
R.E.Q. (Recurso de Queja)	106	1.6 %
R.E.V. (Revocatoria Directa)	155	2.3 %
TOTAL	6.742	100%

Fuente Oficina Dirección General Territorial – Dirección Territorial Sur Occidente

La información fue analizada y clasificada de la siguiente manera:

Gestión de peticiones quejas y reclamos (P.Q.R.): Según la información reflejada en el cuadro anterior, se recibieron 2.169 P.Q.R, se tomó una muestra de 24 radicados los cuales fueron objeto de análisis

Observación No 3. Se tomó como muestra 24 Peticiones, Quejas y Reclamos, de las cuales 11 que equivalen al 46% de la muestra auditada, se remitieron por competencia de manera extemporánea incumpliendo lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente se encontraron 10 trámites es decir el 42% de la muestra, en los cuales la tipificación se realizó fuera del término establecido en la actividad N° 2 del procedimiento de procedimiento gestión trámites internos versión 4.0.

Gestión de recursos de apelación (R.A.P.): Se evidenció que durante la vigencia 2017, se recibieron 4.022 Recursos de Apelación (R.A.P), que comprenden el 40% de las comunicaciones radicadas.

Observación No 4. Según la muestra evaluada de 48 Recursos de Apelación, 22 respuestas que equivalen al 55% se notificaron de manera extemporánea, incumpliendo los artículos 67 y 68 del Código Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.

Gestión De Revocatoria Directa (R.E.V.): Durante la vigencia 2017, se recibieron 155 solicitudes de revocatoria directa, las cuales corresponden al 2.3% del total de las comunicaciones radicadas en esta Territorial.

Observación No 5. Se realizó selección aleatoria de 20 revocatorias directas radicadas en la vigencia 2017, de las cuales nueve (09) es decir el 45% se resolvieron extemporáneamente. Incumpliendo con lo establecido en el artículo 95 de la ley 1437 de 2011

Gestión De Silencio Administrativo Positivo (S.A.P.): Los indicadores suministrados reflejan que la Dirección General Territorial – DGT atendió 290 solicitudes de Silencio Administrativo Positivo de la Dirección Territorial Sur occidente, que representa el 4.3% del total de las solicitudes radicadas.

Observación No 6. En una muestra de 20 trámites, se evidenció que ocho (8) pliegos de apertura de investigación y cinco (5) procedimientos donde se expidió resolución de archivo, los cuales

equivalen al 65% se notificaron fuera del término establecido en los Artículos 67 y 68 de la ley 1437 de 2011. (Observación Dirección General Territorial)

ANÁLISIS DE RIESGOS El riesgo de “*Incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios*”. Se evidenció su materialización en la atención de las Revocatorias Directas, toda vez que se identificaron diez (10) tramites REV que superaron el término legal establecido por el artículo 95 de la Ley 1437 de 2011.

4.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las actividades desarrolladas en el Proceso de participación y servicio al ciudadano, se evidenció que la muestra analizada cumplió la propuesta del cronograma y la aprobación de las actividades de parte de la Dirección General Territorial. Las actividades que se desarrollaron atendiendo al procedimiento y con la documentación exigida para los eventos de “Todos con las Superservicios” y “Superservicios en sintonía y mesas de trabajo”.

5. GESTION FINANCIERA

5.2. CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL GASTO - Manejo y control de caja menor

Mediante Resoluciones No. SSPD – 20175300001495 DEL 31/01/2017 para la vigencia 2017 y la No. SSPD – 20185300000665 del 10/01/2018 “*Por la cual se constituyen las cajas menores con destino al nivel central y las direcciones territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia fiscal 2018*”. En el artículo 2º se asigna un valor de \$890.000 a la Dirección Territorial Sur occidente y en el artículo 3º Se designa como responsable de la custodia, administración y manejo de la caja menor a la funcionaria con No. de identificación 31.979.647, así mismo se menciona que el responsable del fondo está debidamente afianzado mediante póliza de manejo global de entidades estatales No. 2201216004624 expedida por MAPFRE Seguros generales de Colombia, vigente hasta el 30 de marzo de 2018.

Arqueo de caja menor: Se efectuó arqueo al fondo fijo de caja menor el 26 de junio de 2018, y el valor del fondo que es de \$890.000 se encuentra debidamente soportado con el efectivo, saldo en bancos y gastos según facturas y recibos provisionales.

Una vez revisados los soportes corresponden al mes de mayo y al 26 de junio no se ha realizado el reembolso por motivo de vacaciones del responsable del Fondo, se le recomienda realizar el reembolso de manera inmediata para dar cumplimiento al decreto 1068 de 2015 en el Art. 2.8.5.14 en lo referente a realizar los reembolsos en forma mensual o cuando se haya consumido el 70%.

5.3. GESTIÓN CONTABLE – Declaraciones tributarias

Impuesto predial unificado: Los soportes de pago del impuesto predial unificado de la vigencia 2017 se encuentran en el expediente No. 2008850600200001E, en la ciudad de Cali se realizó el pago el 22 de marzo de 2017 por valor de \$3.363.450, haciendo uso del descuento por pronto pago.



Impuesto de vehículos: El vehículo asignado a la Dirección territorial Sur occidente con placa ONK465 al realizar la consulta del estado de cuenta en el link http://vehiculos.valledelcauca.gov.co/post_smart_valle_prod/www/com.aspsolutions.GWTJSuite/GWTJSuite.html?cn=com.smart.src.taxvalle.taxinva.taxinva&war=post_smart_valle_prod . Se presenta una nota "Los vehiculos de Servicio Oficial no pagan este impuesto".

Impuesto de Industria y Comercio: Una vez revisados los documentos soporte correspondientes a las declaraciones tributarias municipales de: Cali, Popayan, Buenaventura y Pasto se tiene el siguiente resultado:

Popayan: Se revisó las declaraciones y pagos de los meses de enero a junio por valor total de \$207.000, las cuales poseen los soportes de libros auxiliares, que reflejan las bases gravables de liquidación.

Cali: Se revisó las declaraciones y pagos de los meses de enero a junio por valor total de \$2.569.000.

Buenaventura: Se revisó las declaraciones y pagos de los meses de enero a junio por valor total de \$175.000.

Las cuales poseen los soportes de libros auxiliares, que reflejan las bases gravables de liquidación.

Pasto: la última declaración de impuesto de industria y comercio se realizó mediante formulario 89089, del mes de noviembre de 2016, con fecha de vencimiento 20 de diciembre de 2016.

Una vez revisada la ley 1819 de 2016, que corresponde a la Norma tributaria de Aplicación Nacional y el acuerdo 046 del 17 de diciembre de 2017, no es clara la justificación por la cual no se realiza la retención del impuesto de industria y comercio a los contratos por prestación de servicios profesionales. Por lo anterior y teniendo en cuenta que en el calendario para la presentación de impuestos enviada a las Direcciones Territoriales por parte del grupo de contabilidad no se incluye la ciudad de Pasto, es necesario documentar mediante concepto tributario la exención de esta retención.

5.4. GESTIÓN PRESUPUESTAL

En la vigencia 2017 la apropiación presupuestal para funcionamiento fue de \$1.013.407.236, de los cuales se presentan un total de compromisos por valor de \$923.488.739 que equivalen a una ejecución del 91%.

Al revisar la ejecución presupuestal se observa que los rubros de: transporte \$29.500.000, con compromisos por valor de una ejecución del 23% y mantenimiento de muebles y enseres \$2.500.000 que no se ejecutaron. Con el fin de optimizar los recursos y que estos sean ejecutados en cada vigencia, es necesario solicitar la liberación de recursos con el suficiente tiempo para la reasignación y ejecución de estos recursos.

6. GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA – Administración de bienes

Con el objeto de verificar la existencia física y la identificación de los bienes en servicios asignados a la Dirección Territorial Sur occidente, se realizó la toma física de inventarios mediante muestra aleatoria tomando como referencia el archivo de “Bienes en servicio por Cuentadante” del aplicativo RFweb. Para lo cual se seleccionó una muestra a de 60 elementos por valor de \$246.840.298 que equivale al 23,5% frente al valor del inventario de la Territorial por valor de \$1.050.673.198.

Como procedimiento de auditoria se efectuó la verificación de la existencia física de los bienes en servicio registrados para la territorial con fecha de corte 15 de junio de 2018, con el objeto de comprobar su existencia, identificación y condición física. Una vez realizadas las pruebas de auditoria se tiene la siguiente observación referente al proceso de administración de bienes de la territorial.

Observación No 7 Durante la verificación de existencia física de bienes no se encontró la UPS marca salicru de placa de inventario 11637 con valor de \$29.000.000, la cual tiene fecha de retiro del 22 de noviembre de 2017, según formato de solicitud de salida. Incumpléndose con el manual de administración de bienes, en especial al numeral 5.3 referente a entrada y salida de bienes.

“Recibir y registrar los bienes en el aplicativo de administración de bienes de acuerdo a su naturaleza, para su custodia, entrega, conservación, control y dar de baja los viene que ya no se requieran para el servicio de la entidad”. (Se da traslado al grupo de almacén e inventarios del nivel central para la actualización de inventarios, no obstante, se aclara que la Territorial es la encargada de ejercer el control permanente del control de los inventarios.)

7. MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

7.2. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Se realizó la verificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, en la actualidad la territorial cuenta con dos acciones en proceso las cuales son AC-DTSO-045 y AC-DTSO-047.

7.3. INDICADORES:

Los indicadores de la Dirección Territorial para la vigencia 2017 tuvieron el siguiente comportamiento:

- Tiempo de trámite de notificaciones (I trimestre: 40,06%, II trimestre: 5,4%, III trimestre: 46,94% y IV trimestre: 63,87%).
- Nivel de respuesta en término de revocatorias - (Resultado para los doce meses: 100%).
- Nivel de respuesta en término de recursos de apelación - (Resultado para los doce meses: 98,64%).
- Calificación actividades de participación ciudadana - (I cuatrimestre: 100% II cuatrimestre: 80% y III cuatrimestre: 100%).
- Nivel de respuesta en término de recursos de queja - (Resultado para los doce meses: 100%).



7.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – DISPONIBILIDAD SISTEMA ORFEO

El sistema de gestión documental ORFEO, es una herramienta fundamental de apoyo para el registro y gestión de PQRS y recursos que se presentan la dirección territorial. La gestión de solicitudes de servicios (requerimientos), incidentes y problemas en los servicios tecnológicos, se determinan en los procedimientos de gestión y operación de la infraestructura tecnológica. Del grado de complejidad del requerimiento se establece el soporte de primer, segundo y tercer nivel, para dar oportunidad a la atención del servicio, por parte de la mesa de ayuda.

De la verificación realizada a las solicitudes de servicio registradas en el aplicativo Aranda, por fallas presentadas en la infraestructura que soporta Ofeo y en el uso y apropiación del sistema, caracterizadas en la Dirección Territorial sur occidente, se observó que los ocho casos se reportó solución posterior a dos días, lo cual genera retrasos en la operación. No obstante, se observó que se suministra solución técnica temporal del caso para dar disponibilidad del servicio, y el registro de respuesta en Aranda es posterior.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante resaltar los controles que ha implementado la Dirección territorial para el control de las notificaciones en la vigencia 2018.
- En las muestras evaluadas se evidenció que no hay total cumplimiento en los términos para resolver los diferentes trámites (RAP y REV) y de su notificación.
- El cargue de soportes en participación ciudadana se realiza de forma coherente y es posible realizar una adecuada trazabilidad.
- Se redefinieron los indicadores del proceso de participación ciudadana para la vigencia 2018, evaluando el impacto de las actividades realizadas.
- Se evidencio debilidades, en el control de inventarios en cuanto al registro de entrada y salida de bienes.

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

- Solicitar en los informes de actividades la ubicación donde se encuentran soportados los productos de cada una de las obligaciones de los contratistas.
- Fortalecer los controles para evitar el vencimiento de términos en la resolución de los trámites, así mismo implementarlos en el trámite de notificaciones de los actos administrativos.
- Documentar en los expedientes de impuestos la norma que regula el tributo y los plazos de presentación, con el fin de soportar las bases gravables, tarifas, términos para el pago. Para los casos que no se clara la norma tributaria, es necesario solicitar los conceptos ante los entes tributarios territoriales, en cuanto a si la entidad o las actividades son sujetas a estos tributos.



- Solicitar a nivel central el retiro de los bienes que no se encuentran en la territorial y que se cuenta con el soporte de envío al nivel central.
- Solicitar por parte de notificaciones los acuses de recibo, según lo previsto en el instructivo de gestión y tramite documental (GD-I-002 V.1), NUMERAL 4.1.19 Prueba de Entrega, que a la letra indica: "Si se llegaran a requerir las pruebas de entrega, las dependencias deben solicitarlas por correo electrónico al Coordinador del Grupo de Gestión Documental, puesto que son las dependencias quienes conocen de los deberes y términos legales que se requiere cumplir y la necesidad que tienen de este tipo de documentos."

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

Gracias por su receptividad y aplicación

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

Copia: *Director Territorial Sur occidente – David Alonso Andrade Córdoba*
Directora General Territorial – Jenny Lindo Díaz
Jefe Oficina Asesora de Planeación – Lida Constanza Cubillos