

MEMORANDO
20211400169043

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 10-12-2021

Página 1 de 2

PARA **Dra. BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**
Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión a los Controles Operativos del Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras en Direcciones Territoriales

Estimada Dra. Bibiana:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2021, con el fin de valorar la eficacia de los controles operativos del Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras, documentados por las Direcciones Territoriales, en los años 2019 a 2021, ejecutó la auditoría del asunto, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Este informe contiene, además, la verificación del cumplimiento de la normativa archivística, por parte de las direcciones territoriales y en lo relativo a la correcta administración de los documentos electrónicos de archivo, efectuada por la Dirección Administrativa, a través del Grupo de Gestión documental y Correspondencia.

Como resultado de la auditoría se realizan recomendaciones e invitaciones a la mejora, con el objeto de optimizar el diseño y ejecución de controles operativos que contribuyan a minimizar los riesgos asociados al Proceso de Protección al Usuario y a otras actividades a cargo de las direcciones territoriales, todo lo cual propende a una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Informe de auditoría.

Copia: Keidy Milena Díaz Plaza – Directora Territorial Noroccidente
 Efigenia Suescun Vega – Directora Territorial Occidente
 David Alonso Andrade Córdoba – Director Territorial Suoccidente
 Herman Rodríguez Guerrero – Director Territorial Oriente
 Walter Romero Álvarez – Director Territorial Centro
 Lida Cubillos – Jefe OAPI

Proyectó: Ana María Velásquez Posada – Asesora Oficina de Control Interno / Líder auditoría.



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

29

Mes:

11

Año:

2021

1 DATOS GENERALES

| | |
|--|--|
| Proceso o Actividad Auditada: | Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras |
| Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s): | Bibiana Guerrero Peñarete |
| Objetivo de la Auditoría: | Evaluar mediante auditoría la efectividad de la ejecución de los controles operativos diseñados y documentados por las direcciones territoriales de la Entidad, así como la correcta administración de documentos en las mismas. |
| Alcance de la Auditoría: | Controles documentados por la dependencia para el Proceso de Protección al Usuario y actividades administrativas y financieras a cargo de las mismas. |

| Auditor Líder | Equipo Auditor |
|----------------------------|---|
| Ana María Velásquez Posada | Andrea Castro Torres / Diego Andrés Preciado Torres / Lina Jimena Rincón Barrera / Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez Mauricio Araque Tejada/ Andrés Guevara Acero / Katherin Arias Gaitán |

| Reunión de Apertura | | | | | Reunión de Cierre | | | | | | |
|---------------------|----|-----|----|-----|-------------------|-----|---|-----|----|-----|------|
| Día | 16 | Mes | 05 | Año | 2021 | Día | 2 | Mes | 12 | Año | 2021 |
| | | | | | | | | | | | |

2 METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno – OCI -, para evaluar la efectividad de los controles operativos implementados en el marco del Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras, desde 1 de enero de 2021 al 30 de agosto de 2021, por parte de las direcciones territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios -, se basó en el procedimiento de auditorías Internas EV-P-001 Versión 1. Se generó el plan individual de auditoría correspondiente, el cual está documentado en aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME.

En lo que respecta a la correcta administración de los documentos que se generan y se tramitan en las Direcciones Territoriales Noroccidente, Occidente, Suroccidente y Oriente, se verificará el cumplimiento de lo lineamientos contenidos en el Instructivo de Organización Documental GD-I-003.

Durante el desarrollo del trabajo de la evaluación se realizaron solicitudes de información a las distintas direcciones territoriales de la Entidad, las cuales forman parte de las evidencias del trabajo realizado y fueron analizadas y verificadas por el equipo auditor, contrastándolas con la información existente en los aplicativos institucionales como el Sistema ORFEO, SIGME, SIGGESTIÓN. 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 en desarrollo de los controles operativos auditados, como se muestra en el presente informe.

3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para el desarrollo de la auditoría se evaluó el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 30 de agosto de 2021, tomando en consideración los controles operativos documentados por las direcciones territoriales de la Entidad en las vigencias 2019 y 2020, con el acompañamiento de la OCI y en el marco del hoy Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras.

3.1 PROCESO DE PROTECCIÓN AL USUARIO

3.1.1 Control 1 – Dirección Territorial Noroccidente - (ID1)

Vencimiento PQR: La líder de PQR, en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, cada tercer día verifica los trámites radicados determinado, el término, asunto y posteriormente se reasigna al profesional de la Dirección Territorial, con el fin de dar respuesta dentro del término legal, procediendo a diligenciar la Cuadro de Seguimiento Trámites PQR, el cual reposa en la carpeta compartida de Google Drive. En caso de evidenciar trámites próximos a vencerse, se envía correo electrónico, al profesional designado, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite y la fecha de vencimiento. La evidencia queda en la carpeta de evidencias de seguimiento Trámite PQR que reposa en Google Drive.

Revisión del control: En la tabla “SEGUIMIENTOS TRÁMITES PQR” de 2021 el 98.82% de las PQR registradas se responden en menos de 30 días y el 69,01% se asignan en menos de 2 días. Para la verificación del control se seleccionó una muestra de 11 casos teniendo en cuenta una proporción de éxito del 96.92% reportado en SISGESTION, para 26139 casos del período analizado. De la muestra revisada



(20215290237402, 20215290444822, 20215290706622, 20215291015052, 20215291948982, 20218200204182, 20218200250172, 20218201377542, 20218201717512, 20218202011242 y 20218202288442) se encuentra que sólo el radicado 20215290706622 tiene un tiempo de gestión superior a 30 días, el cual está por encima de los tiempos de gestión de acuerdo con el artículo 5 a la Decreto 491 de 2020. En la Dirección Territorial Noroccidente se presentaron dificultades de gestión debido a que, en marzo de 2021, se asignaron 18000 casos de rezago en un sólo mes, debido a la transición entre la plataforma de ORFEO 1 a ORFEO 2, lo cual provocó sobrecarga.

Importancia del control en el contexto actual: La protección al usuario hace parte de la misión de la Superservicios, por lo que es pertinente realizar seguimiento a la respuesta de las PQR, en lo términos de la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 491 de 2020, en procura de su satisfacción.

Invitación a la mejora: En lo que respecta al diseño del control, se recomienda que en la tabla “SEGUIMIENTOS TRÁMITES PQR” se incluya las fechas en las que se hace la aplicación del control, pues no se evidencian. También se recomienda verificar las fechas contenidas en la misma pues se encontraron errores de transcripción.

3.1.2 Control 2 – Dirección Territorial Noroccidente - (ID2)

Carga y Represamiento de Trámites: La Coordinadora de recursos, semanalmente, adelanta seguimiento a través de Sistema de Gestión Documental – ORFEO, a las bandejas de entrada de enrutadores, proyectistas y revisores, para determinar el número de radicados a cargo de cada uno de ellos. Según la verificación adelantada se procede a realizar la asignación a los proyectistas y si se observa un alto nivel de trámites, se requiere al responsable para que explique las razones de la situación, lo anterior con el fin de revisar cargas y evitar represamiento de trámites. Esta información queda registrada en la matriz de Control y Seguimiento de Asignaciones, ubicada en Google Drive. La evidencia de los correos de alerta de seguimiento queda en la carpeta de evidencias de Control y Seguimiento de Asignaciones que reposa en Google Drive.

Revisión del control: El control fue implementado hasta abril del 2021, fecha en la que se hizo migración a ORFEO II. El control propuesto estaba asociado a una ayuda gráfica de asignaciones y procesamiento de ORFEO I por cada usuario, lo que permitía controlar la carga de cada persona. Después de la implementación de ORFEO II este control visual se pierde, lo que deja el control inviable por la tecnología usada, haciendo que el control pase a ser de asignación semanal y no de verificación de carga de radicados que se tengan asignados. Se evidencian 35 revisiones de carga hasta el mes de abril de 2021 y posterior a la implementación de ORFEO II se hicieron 81 asignaciones sin control de revisión de carga.

Importancia del control en el contexto actual: La protección del usuario hace parte de la misión institucional, por lo que es pertinente realizar seguimiento al represamiento de trámites que impidan una respuesta oportuna al usuario o en los términos legales. Cabe anotar que el número de trámites que se responden oportunamente (98.82%) se evidencia un represamiento aproximado de un 1.18%.

Invitación a la mejora: Se sugiere replantear el control, en compañía de la oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a fin de determinar otras posibles formas y herramientas para implementarlo (Consultas de cubos, ACL etc.).

3.1.3 Control 3 – Dirección Territorial Noroccidente - (ID3)

Calidad en Enrutamiento, Proyección y Revisión: La Coordinadora de recursos y/o el profesional de apoyo asignado, mensualmente y de manera aleatoria, revisan la calidad de la labor de enrutamiento, proyección y revisión de recursos, solicitando al líder de notificaciones seleccionar 15 radicados, aprobados por los distintos revisores, antes de ser radicadas las resoluciones y se procede a verificar de los radicados seleccionados los siguiente: (i) Que en el proceso de enrutamiento se haya verificado el cumplimiento de requisitos de procedibilidad; la procedencia del silencio administrativo positivo; la aplicación del art. 154 de la Ley 142 de 1994; y que los expedientes estén completos y legibles. (ii) Que proyectistas y revisores hayan adelantado un adecuado análisis del problema jurídico, con base en pruebas y de acuerdo a las normas y posiciones institucionales sobre la materia. De encontrarse alguna objeción de calidad, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se asigna el respectivo radicado al revisor, con la nota correspondiente, quien deberá, una vez conocida la objeción, asignar al proyectista dicho radicado y éste a su vez, en caso de ser necesario, lo asignará al enrutador. La información del seguimiento se registra en una matriz de verificación de calidad en Google Drive.

Revisión del control: El control está siendo parcialmente implementado, pues no se está seleccionando mensualmente la muestra de 15 casos para verificar la calidad:

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2020 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 12 |
| 2021 | 0 | 0 | 11 | 0 | 6 | 6 | 15 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 |

Tabla 1 - Casos seleccionados mensualmente para aplicar el control 3

Para los 72 casos revisados se selecciona una muestra de 10 (20215290556662, 20218001897302, 20218001989462, 20195291150092, 20218200207722, 20208200559992, 20198201607452, 20218201871492, 20218200899512 y 20218200053742) y en ellos se encontró que la revisión de calidad de la que habla el control es conforme y se tienen en cuenta las desviaciones.

Importancia del control en el contexto actual: La protección al usuario hace parte de la misión Institucional, por lo que se debe asegurar que la respuesta a los trámites satisfaga sus necesidades, conforme a la normatividad aplicable y de manera oportuna, por lo cual este



control es muy relevante, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020.

Invitación a la mejora: Se sugiere replantear el control en términos del número mensual de trámites a revisar, pues no se está cumpliendo con los 15 planteados inicialmente.

3.1.4 Control 4 – Dirección Territorial Occidente - (ID4)

Vencimiento PQR: La líder de PQR y/o profesional de enrutamiento, en el sistema documental Orfeo, semanalmente, verifica los trámites radicados, determinando el término y asunto con el fin de dar respuesta dentro del término legal, procediendo a diligenciar el Cuadro PQR de Seguimiento, en Excel, el cual reposa en la carpeta compartida en Google Drive. En caso de evidenciar trámites próximos a vencerse (en semáforo amarillo y rojo), se enviará correo electrónico o mensaje en histórico de ORFEO, al profesional designado, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite y la fecha de vencimiento. La evidencia queda en la carpeta de evidencias de seguimiento PQR que reposa en Google Drive.

Revisión del control: El Cuadro PQR de Seguimiento, en Excel, se encuentra acorde con el diseño del control, sin embargo, la Dirección Territorial Occidente reporta inconvenientes ocasionados por la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO 2, pues a diferencia del ORFEO 1, no cuenta con las alertas tipo semáforo parametrizadas, lo cual dificulta la aplicación del control. El responsable de la ejecución del control, actualmente, no es el previsto en el diseño del mismo e intervienen nuevas personas. Con respecto a las alertas de seguimiento mediante correo electrónico se tomó una muestra, en cuya verificación se evidenció que el contenido de algunos de tales correos no resulta acorde con el diseño del control.

Importancia del control en el contexto actual: La protección al usuario hace parte de la misión de la Superservicios, por lo que se debe asegurar que la respuesta a los trámites satisfaga sus necesidades, conforme a la normatividad aplicable y de manera oportuna, por lo cual este control es muy relevante, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020.

Invitación a la mejora: Se sugiere incluir en el cuadro Excel de seguimiento una columna con la fecha de vencimiento del trámite para generar la alerta en caso de ser necesario dado el inconveniente con ORFEO 2. Se recomienda conservar las evidencias de desviación del control en la carpeta de Google drive ya que en el momento solo están quedando en el correo y reforzar las evidencias en caso de desviación como lo describe el control "se enviará correo electrónico, al profesional designado, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite y la fecha de vencimiento".

3.1.5 Control 5 – Dirección Territorial Occidente - (ID5)

Vencimiento Recursos: La líder de Recursos, en el Cuadro de Seguimiento de Recursos que reposa en la carpeta compartida de Google Drive y diariamente, verifica la proyección de recursos en el término establecido por el Director Territorial, con el fin de que se cumpla con los términos legales. En caso de evidenciar que no se han proyectado en los términos, envía correo al profesional a cargo, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite y la fecha de vencimiento. La evidencia queda en la carpeta de evidencias de seguimiento de Recursos que reposa en Google Drive.

Revisión del control: El control se ejecuta de manera diferente a como fue diseñado debido a que ingresa a la Dirección Territorial Occidente un recurso humano estadístico. Se diligencia el cuadro de seguimiento de recursos ubicado en la carpeta compartida, acorde con lo descrito en el control. Con respecto a las alertas de seguimiento mediante correo electrónico se tomó una muestra, en cuya verificación se evidenció que el contenido de algunos de tales correos no resulta acorde con el diseño del control.

Importancia del control en el contexto actual: La protección al usuario hace parte de la misión institucional, por lo que se debe asegurar que la respuesta a los trámites satisfaga sus necesidades, conforme a la normatividad aplicable y de manera oportuna, por lo cual este control es muy relevante, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020.

Invitación a la mejora: Se recomienda conservar las evidencias de desviación del control en la carpeta de Google drive ya que en el momento solo están quedando en el correo y reforzar las evidencias en caso de desviación como lo describe el control "se enviará correo electrónico, al profesional designado, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite y la fecha de vencimiento".

3.1.6 Control 6 – Dirección Territorial Occidente - (ID6)

Seguimiento Notificaciones: La líder de notificaciones verifica, diariamente, las bandejas de entrada de ORFEO, de los notificadores, determinando que los radicados asignados queden con resolución radicada y notificados en el término legal (enviada citación o enviado el correo de notificación electrónico), con el fin de que se cumpla con el principio de publicidad de los actos administrativos y posteriormente revisa que los notificadores hayan registrado la información correspondiente, en el Cuadro de Seguimiento de Notificaciones en Excel. En caso de que la resolución no haya sido radicada o no se haya notificado, se envía correo electrónico al notificador, con copia a la Directora, con la alerta de seguimiento, indicando el trámite pendiente. La evidencia queda en la carpeta de evidencias de notificaciones que reposa en Google Drive.

Revisión del control: El control se ha venido ejecutando conforme a su diseño y no ha presentado desviaciones por lo cual no ha sido necesario enviar alertas de seguimiento. La OCI verifica la existencia y diligenciamiento del Cuadro de Seguimiento de Notificaciones, en Excel, el cual se conserva en google drive, lo que denota el cumplimiento del control.



Importancia del control en el contexto actual: La falta de notificación o indebida notificación, implica la no atención de una petición lo que puede vulnerar los derechos de los peticionarios en los trámites de la Entidad. En tal sentido, el seguimiento a las notificaciones es un control relevante y gran impacto para la Superservicios.

Invitación a mantener la buena gestión: Siendo este control eficaz y contribuyendo, en gran medida, con el cumplimiento de las funciones de la Dirección Territorial Occidente, la OCI recomienda a la dependencia a mantener su buena gestión en la implementación del mismo.

3.1.7 Control 7 – Dirección Territorial Suroccidente - (ID7)

Vencimiento de Trámites: El enrutador de trámites realizará asignación de los trámites (Recursos con periodicidad semanal; PQR con periodicidad diaria) mediante el sistema de gestión documental Orfeo a los profesionales de la Dirección Territorial, verificando, tipo de trámite y término establecido para dar respuesta oportuna. Posteriormente, se ingresa en la matriz interna diseñada en Excel (Control de Reparto), compartida mediante google drive con los profesionales encargados de los trámites en la Dirección Territorial. En caso de evidenciar trámites próximos a vencer, semanalmente remite correo electrónico al profesional indicando la fecha de asignación inicial, el trámite y la fecha de vencimiento; lo anterior con el fin de evitar el vencimiento de los términos y dar contestación oportuna.

Revisión del control: La OCI verificó las evidencias las cuales se encuentran acorde, se concluye que el control es eficaz. Sin embargo, el resultado del mismo se vio afectado a causa de la migración del sistema de gestión documental Orfeo 2, el cual en los primeros meses no contaba con todos los parámetros necesarios como lo es el módulo de estadística; siendo esta herramienta fundamental para el seguimiento a los trámites asignados a las direcciones territoriales.

Importancia del control en el contexto actual: Teniendo en cuenta que la Dirección Territorial le corresponde efectuar la atención, trámite y resolución de peticiones, quejas y reclamaciones, acorde con lo previsto en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, el control es pertinente, lo cual da relevancia a su mantenimiento y mejoramiento.

Invitación a la mejora: Este control operativo cambió su concepción para pasar de ser un control de revisión por parte del área de calidad, a ser una herramienta de autocontrol por parte de todos los colaboradores. En ese sentido, el reparto de los trámites se sigue haciendo desde el enrutamiento, pero el diligenciamiento de las respuestas la realiza cada colaborador, lo cual permite que cada persona conozca sus estadísticas de evacuación sin necesidad de un informe. Con base en lo anterior la OCI recomienda ajustar el control teniendo en cuenta que la ejecución varía al inicialmente planteado.

3.1.8 Control 8 – Dirección Territorial Suroccidente - (ID8)

Casos de Impacto: El revisor de trámites, en cada trámite revisado, verificará las proyecciones de respuesta dadas por los profesionales de la territorial, a cada uno de los trámites asignados mediante el sistema de gestión documental Orfeo, determinando los casos de impacto (riesgo) para la Entidad. En caso de detectar algún trámite que pudiera representar un riesgo para la entidad, por su complejidad jurídica o su cuantía, deberá informar mediante correo electrónico al director territorial, remitiéndole el número de radicado, descripción del caso, riesgo que representa y proyección de la respuesta, con el fin de evitar un eventual daño antijurídico a la Entidad. La evidencia del control quedará en Orfeo y en el google drive de la Dirección Territorial - Carpeta Casos de Impacto.

Revisión del control: Verificada la evidencia de la ejecución del control se observa el cumplimiento respecto a las fichas técnicas para estudio en comité consultivo la cual es diligenciada con el profesional de la Dirección Territorial Suroccidente quien consigna los datos del proceso y la posible resolución para posteriormente exponer el caso en comité jurídico donde participan los equipos jurídicos de las otras direcciones territoriales, la Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio y la Oficina Asesora Jurídica.

Importancia del control en el contexto actual: Es un control de gran importancia a nivel institucional dado que permite unificar criterios, tanto a nivel central como en las direcciones territoriales, el comité consultivo permite que los apoderados de la entidad identifiquen los casos críticos y se emane una respuesta ajustada en derecho.

Invitación a mantener la buena gestión: Siendo este control eficaz y contribuyendo, en gran medida, con el cumplimiento de las funciones de la Dirección Territorial Suroccidente, la OCI recomienda a la dependencia a mantener su buena gestión en la implementación del mismo.

3.1.9 Control 9 – Dirección Territorial Suroccidente – (ID9)

Seguimiento a Indicadores: El enlace de calidad reportará, mensualmente, los indicadores definidos para la territorial en los sistemas de información SISGESTION y SIGME. Posterior a esto, realizará un informe consolidado de resultados el cual remitirá al Director Territorial. En caso de evidenciarse algún incumplimiento de un indicador, se remitirá una alerta en el informe correspondiente indicando cuál fue el indicador que no cumplió con el parámetro establecido, la forma de medirlo, la fuente de información y las posibles causas del incumplimiento, con el fin que el Director Territorial pueda determinar e implementar las posibles medidas correctivas que se puedan asumir para ajustar la gestión territorial al cumplimiento de los indicadores. La evidencia reposará en la carpeta Informe de Resultados Mensuales, en el Google Drive de la Dirección Territorial Sur Occidente.

Revisión del control: La OCI verificó el Expediente 2021850360700002E en donde evidenció los controles de asistencia y la ejecución del control; la evidencia denota el impacto de las tareas asignadas a cada colaborador y el que genera en los resultados de la Dirección Territorial Suroccidente.

Importancia del control en el contexto actual: El desarrollo del control es de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos de



la Dirección Territorial Suroccidente teniendo en cuenta que realiza un ejercicio de apropiación de los colaboradores de la dependencia. **Invitación a la mejora:** El control operativo tuvo una variación en cuanto a la ejecución, pasó de realizarse un informe por parte del área de calidad dirigido al director territorial donde se alerten posibles desviaciones en el cumplimiento de los indicadores, a efectuarse un trabajo de concienciación del equipo de trabajo sobre el papel que cumple cada uno en la consecución de los objetivos territoriales. Con base en lo anterior mediante reunión programada mensualmente se presentan y socializan resultados a todo el equipo de la dirección territorial, con base en esta nueva dinámica se recomienda ajustar el control a la nueva forma de ejecución.

3.1.10 Control 10 – Dirección Territorial Oriente (ID10)

Seguimiento en Comité Jurídico: Los revisores de recursos, semanalmente, determinan los casos a ser considerados en el Comité Jurídico y Reunión de Gestión, según sean: (i) casos de cuantía reclamada de \$5.000.000 en adelante; (ii) Casos atípicos; (iii) casos en que se presenta diferencia de criterio; (iv) revocatorias y solicitudes de aclaratorias de fallos, registrando esta información en el Cuadro Control de Asignaciones y Cumplimiento de Metas, columna Estudio Comité Jurídico y Reunión de Gestión, con el propósito unificar criterios, dar lineamientos sobre el manejo jurídico de los trámites, acorde con las posiciones jurídicas institucionales; revisar de la calidad de los actos administrativos expedidos en la Dirección Territorial. Hecho el análisis en Comité se dan lineamientos sobre casos de cuantía reclamada, casos atípicos y diferencias de criterios, así como las alertas en casos de revocatorias y solicitudes de aclaratorias de fallos, todo cual queda consignado en el acta del comité o en requerimiento formales, las cuales reposan en la carpeta Reuniones Virtuales DTO /mes / Comité y Gestión.

Revisión del control: De conformidad con el cuadro de control de asignaciones y metas, la OCI verificó 8 comités jurídicos y reuniones de gestión, en los cuales se observó 26 casos revisados en el comité por cuantía reclamada superior a cinco millones de pesos, casos atípicos, casos que presentan diferencia de criterios, revocatorias y solicitudes aclaratorias del fallo, con lo cual se evidencia la efectividad del control y su ejecución conforme al diseño establecido.

Importancia del control en el contexto actual: Dado que este control propende a disminuir los casos que puedan fallarse de manera contraria a derecho o en contra de la Entidad, evitando repercusiones pecuniarias negativas, se considera útil y relevante en los trámites y procesos internos.

Invitación a la mejora: Se recomienda ajustar la periodicidad dado que en diferentes meses el comité no se realizó semanalmente, según diseño del control, sino de acuerdo con la necesidad, una o dos veces por mes.

3.1.11 Control 11 – Dirección Territorial Oriente (ID11)

Seguimiento Notificaciones: El funcionario asignado, mensualmente y de manera aleatoria, verifica que el trámite de notificaciones se realice dentro del término legal, con el propósito de que se cumpla la ley. La trazabilidad sobre el proceso de notificaciones se registra en el Cuadro de Control de Notificaciones, para determinar que las notificaciones se ajusten a la norma, en cuanto a los términos, verificando el 10 % de las mismas y generando alertas de seguimiento a los notificadores correspondientes (correo electrónico, actas de reunión, requerimiento formal). La evidencia de las alertas de seguimiento queda en la carpeta Seguimiento Notificaciones en el Google Drive de la dirección territorial.

Revisión del control: Según pudo constar la OCI, el funcionario asignado, verificó el 10% de las notificaciones realizadas por la dependencia, es decir, 648, evidenciando que 6 de ellas (0.9%), se presentó extemporaneidad, en cuyo caso remitió la alerta de seguimiento al notificador correspondiente. En tal sentido, se evidencia la ejecución del control conforme a su diseño.

Importancia del control en el contexto actual: Es de gran relevancia para el desarrollo de la actividad, ya que se logra identificar las falencias presentadas en el trámite de notificación, con el fin de evitar la reiteración de su ocurrencia en el futuro.

Invitación a la mejora: La Oficina de Control Interno recomienda aclarar el tipo de control que se trata, pues aparece preventivo/detectivo, cuando es detectivo.

3.1.12 Control 12 – Dirección Territorial Centro (ID12)

Vencimiento PQR: La coordinadora de PQR, en el Cuadro de Proyecciones y Revisiones 2021, mensualmente, verifica los trámites asignados a los proyectistas y revisores, frente al reporte estadístico de trámites en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, para establecer cuantos no han sido atendidos, con el fin de propender para dar respuesta dentro del término legal y no incrementar el rezago de trámites, reporte que reposa en la carpeta compartida de Google Drive. En caso de evidenciar no se cumple la meta de asignación mensual de trámites para atender, se realizará una alerta de seguimiento (correo electrónico, reunión, requerimiento formal, etc.), frente a la persona que debía cumplir la asignación. La evidencia del control queda en la carpeta Seguimiento Mensual Trámite PQR 2021, que reposa en Google Drive.

Revisión del control: Verificado el cuadro de proyecciones y revisiones 2021, se evidencia el cumplimiento de la asignación y seguimiento de PQR por parte de los supervisores y la coordinación; el control se ejecuta adecuadamente lo anterior teniendo en cuenta que, se controlan los tiempos desde el momento en que se asigna al proyectista hasta la expedición del acto administrativo. Sin embargo, la OCI realizó verificación a 24 PQR las cuales presentan extemporaneidad en la contestación y/o traslado por competencia, a la luz del Decreto 491 de 2020, situación que obedece al aumento considerable del 619% en la radicación de trámite que se generó en la vigencia 2020.

Importancia del control en el contexto actual: El seguimiento que realiza la Coordinadora de PQR es relevante para el desarrollo normal del proceso, ya que verifica la asignación en los diferentes contratistas y funcionarios, además de controlar la expedición de los actos administrativos.



Invitación a la mejora: Se recomienda continuar desplegando todos los esfuerzos y estrategias para dar respuesta oportuna a las PQR.

3.1.13 Control 13 – Dirección Territorial Centro (ID13)

Carga y Represamiento de Trámites: La Coordinadora de recursos de apelación, mensualmente, adelanta seguimiento a través de Sistema de Gestión Documental – ORFEO, a las bandejas de entrada de proyectistas y revisores, para determinar el número de radicados a cargo de cada uno de ellos. Según la verificación adelantada se procede a realizar la asignación a los proyectistas y revisores, y si se observa un alto nivel de trámites, se requiere al responsable para que explique las razones de la situación, lo anterior con el fin de optimizar las asignaciones y evitar represamiento de trámites. Esta información queda registrada en el Cuadro de Asignaciones, ubicado en Google Drive. La evidencia de las alertas de seguimiento (correo electrónico, reunión, requerimiento formal, etc.), queda en la carpeta de evidencias de Control y Seguimiento de Asignaciones Grupo Recursos de Apelación que reposa en Google Drive.

Revisión del control: Se verificó la ejecución del control encontrando que, desde la coordinación se realiza el seguimiento en 52 hojas mediante archivo de Excel en Google drive, por medio del cual se verifican trámites en gestión para posteriormente realizar la asignación. Igualmente, en las evidencias del control se visualiza los requerimientos contractuales efectuados a los profesionales que no cumplen con las metas establecidas.

Importancia del control en el contexto actual: El control implementado desde la Coordinación genera confianza y seguimiento en los trámites internos de la Dirección Territorial Centro, es de gran importancia ya que evita represamientos y se realiza de manera personalizada con cada uno de los profesionales de la dependencia.

Invitación a la mejora: Si bien el control está diseñado con una periodicidad mensual, la OCI sugiere que ajuste el ítem, teniendo en cuenta que desde la Coordinación este control se lleva a cabo semanalmente.

3.1.14 Control 14 – Dirección Territorial Centro (ID14)

Seguimiento Notificaciones: La coordinadora del Grupo de Recursos de Queja, Cumplimientos y Notificaciones, mensualmente y de manera aleatoria, verifica que el trámite de notificaciones se realice dentro del término legal. Se registra en el Modelo Cuadro de Notificaciones 2021, la trazabilidad del proceso de notificación, para determinar las notificaciones que no se ajustan en todo al procedimiento interno, respecto de las cuáles se verificará el 40% de ellas, generando alertas de seguimiento (correo electrónico, reunión, requerimiento formal, etc.), a los notificadores correspondientes. La evidencia de las alertas de seguimiento queda en la carpeta Seguimiento Grupo Recursos de Queja, Cumplimientos y Notificaciones – REQ.

Revisión del Control: El control se caracteriza por ser detectivo y en la ejecución del control se evidencia que el proceso de notificación de la Dirección Territorial Centro se encuentra acorde con la normativa aplicable según documento remitido. La OCI mediante muestra aleatoria verificó el proceso de notificación de 24 resoluciones encontrándose acorde y en términos. Sin embargo, en las evidencias de desviaciones se identifica un documento denominado “Correo Superintendencia” en donde se realiza citación a los intervinientes del proceso de notificación relacionando como asunto “Reunión Instrucción para trámite auto por medio del cual se corrige proceso de notificación de 157 resoluciones”.

Importancia del control en el contexto actual: El desarrollo de control permite identificar las situaciones que conllevan a una indebida notificación de los actos administrativos que expide la Dirección Territorial Centro, así las cosas, genera valor agregado en el contexto de corrección y no repetición de los errores identificados.

Invitación a la mejora: Se recomienda evaluar, por parte de la Dirección Territorial Centro, el replanteamiento de este control en un ámbito preventivo, lo anterior con el fin de advertir un posible vencimiento de términos.

3.2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS

3.2.1 Control 15 – Dirección Territorial Noroccidente (ID15)

Fondos de Caja Menor: El técnico administrativo realizará mensualmente un cuadro de control del fondo fijo de caja menor, donde se registra el valor acumulado de gastos por rubro, para evitar sobrepasar los montos asignados en la Resolución de constitución del fondo. En caso de presentarse rubros superiores al 80% de ejecución se informa mediante correo electrónico al Director Territorial, con el fin de evitar sobrepasar los montos asignados para cada rubro.

Revisión del control: De acuerdo con la información suministrada en la Dirección Noroccidente, en visita realizada los días 8 y 9 de noviembre de 2021, el control no se está ejecutando según la documentación realizada, por cuanto en el aplicativo SIIF Nación, no permite el registro de gastos por encima del monto de recursos de asignados a la caja menor de la dependencia en la vigencia correspondiente.

Importancia del control en el contexto actual: Teniendo en cuenta que este control ha sido parametrizado a través del Aplicativo SIIF Nación su implementación ha perdido sentido.

Invitación a mantener la buena gestión: Habiendo sido optimizado este control, en el Aplicativo SIIF Nación, concuerda la OCI con la Dirección Territorial Noroccidente en que su implementación ha perdido sentido, tal y como fue documentado. Se recomienda actualizar o eliminar el control de acuerdo con la realidad actual.



3.2.2 Control 16 – Dirección Territorial Noroccidente (ID16)

Pago de Impuestos Municipales: El técnico administrativo realizará con una periodicidad anual, una solicitud de paz y salvo de impuestos en los municipios que la Superintendencia es responsable de la retención y pago de Industria y Comercio. En caso de inconsistencias, remitir los soportes de pago al municipio y verificar la aplicación del pago.

Revisión del control: De acuerdo con la información suministrada en la Dirección Noroccidente, en visita realizada los días 8 y 9 de noviembre de 2021, el control no se está ejecutando según la documentación realizada, ya que ha sido estandarizado para todas las direcciones territoriales, de manera mensual, a partir de la información remitida por el Grupo de Contabilidad de la Dirección Administrativa sobre los pagos que deben efectuarse y/o presentarse en cada dependencia.

Importancia del control en el contexto actual: Es muy importante respetar el calendario tributario para evitar sanciones, más que detectar inconsistencias y futuras responsabilidades. La OCI considera que el control como viene ejecutándose es muy pertinente.

Invitación a mantener la buena gestión: Habiendo sido optimizado este control, para todas las direcciones territoriales y de manera mensual, a partir de la información remitida por el Grupo de Contabilidad de la Dirección Administrativa, la OCI sugiere ajustar el control documentado, de acuerdo con las actividades que se vienen realizando en la actualidad. Se recomienda actualizar el control de acuerdo con la realidad actual de las actividades.

3.2.3 Control 17 – Dirección Territorial Occidente (ID17)

Seguimiento Comparendos: El profesional o técnico encargado del área administrativa y financiera de la Territorial trimestralmente, solicitará un documento paz y salvos de comparendos de tránsito y SRNMC de los conductores, para verificar que no se presenten multas por este concepto. En caso de presentarse comparendos se informa a Gestión de talento humano para funcionarios o al supervisor para el caso de contrato de prestación de servicios – Para solicitar el pago inmediato de estos valores

Revisión del control: La OCI verificó los expedientes del vehículo 2013830600200002E, 2021830530100008E y las evidencias suministradas por la territorial encontrando correos electrónicos enviados al señor conductor Armando López referentes a requerimientos frente a comparendos, cumpliendo con la tarea propuesta en caso de desviación del control.

Importancia del control en el contexto actual: Para que la Superservicios pueda registrar cualquier trámite de transferencia de propiedad, debe estar a paz y salvo con las autoridades de tránsito, por lo tanto, este control es relevante. Además, toda multa o comparendo no cancelado en su oportunidad genera intereses.

Invitación a la mejora: Se sugiere ajustar el diseño del control para que se adecue a la forma como se ejecuta en la actualidad, verificando el estado del vehículo o del conductor en la plataforma SIMIT y conservando el pantallazo de la consulta como evidencia en el expediente del vehículo. Igualmente deben conservarse los correos electrónicos remitidos al conductor para la cancelación de comparendos y el descargue de los mismos en la referida plataforma.

3.2.4 Control 18 – Dirección Territorial Occidente (ID18)

Revisión Informes Contratistas: El profesional o técnico encargado del área administrativa y financiera de la Territorial, verificará mensualmente los informes de actividades de contratos de prestación de servicios previo al envío a gestión contable, para evitar retrasos en el pago y reprocesos en Gestión Contable. En caso de encontrarse errores se informa mediante correo electrónico al supervisor del contrato con las deficiencias presentadas para que se realicen las correcciones pertinentes.

Revisión del control: Verificada la evidencia de la ejecución del control y las desviaciones, se constató el uso del cuadro de control mensual de informes de actividades de contratos de prestación de servicios con las respectivas observaciones y una muestra de correos electrónicos dirigidos a los contratistas para realizar la respectiva corrección. Se evidencia el cumplimiento del control.

Importancia del control en el contexto actual: Este control es de gran importancia pues evita retrasos en el pago y reprocesos en Gestión Contable de la Entidad, contribuyendo a la optimización de dicha gestión, además de ser beneficioso para las partes involucradas.

Invitación a la mejora: Las evidencias tanto de ejecución del control como en caso de desviación del mismo deben reposar en la ubicación destinada para ello (google drive); respecto a los correos electrónicos para corrección de informes se debe conservar la trazabilidad con el hilo de correo para subir el PDF al SECOP II con su aprobación final.

3.2.5 Control 19 – Dirección Territorial Oriente (ID19)

Revisión Informes Contratistas: Los supervisores de los contratos, mensualmente, al revisar los informes de actividades de los contratistas, verifican el Cuadro Control de Asignaciones y Cumplimiento de Metas, para determinar si se adelantaron todos los trámites asignados en el periodo del informe, verificando el cumplimiento de obligaciones de los contratistas frente al pago de sus honorarios. En caso de encontrar que el contratista no adelantó los trámites conforme a lo asignado y en desarrollo de sus obligaciones contractual, se envía una alerta de seguimiento, por correo electrónico. La evidencia de la verificación queda en los informes de actividades incorporados en SECOP II y en la carpeta Seguimiento Contratos, en Google Drive de la dirección territorial.

Revisión del control: Una vez verificados los informes de actividades por parte de los supervisores de la Dirección Territorial Oriente, en



forma mensual, se puede constatar que hicieron requerimientos a los contratistas sobre el cumplimiento de sus obligaciones, cuando hubo lugar a ello, por lo que este control se viene ejecutando conforme a su diseño.

Importancia del control en el contexto actual: El control diseñado es trascendental para el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los contratistas. Además de ayudar en el cumplimiento de las metas de la entidad y verificar que los trámites asignados a los contratistas se respondan en la oportunidad legal.

Invitación a la mejora: La Oficina de Control Interno recomienda aclarar el tipo de control que se trata, pues aparece preventivo/detectivo, cuando es detectivo.

3.2.6 Control 20 – Dirección Territorial Oriente (ID20)

Revisión Aleatoria de Inventarios Físicos: El profesional encargado del área administrativa y financiera realizará trimestralmente inventarios físicos aleatorios de los activos asignados a la territorial para detectar novedades y reportarlas a almacén e inventarios para los ajustes o reclasificaciones pertinentes. En caso de presentar faltantes se debe informar mediante correo electrónico al Grupo de Almacén e inventarios para su respectivo ajuste o reclasificación por traslados, bajas, devoluciones o pérdida.

Revisión del control: De acuerdo con la información suministrada en la visita realizada por la OCI a la Dirección Territorial Oriente se evidenció que este control no se está ejecutando de acuerdo con su documentación previa, sin embargo, en cuanto a los equipos de cómputo se realiza un control de movimiento.

Importancia del control en el contexto actual: La Entidad debe velar por el cuidado y preservación de sus bienes, por lo que el control aleatorio de inventarios aporta en el cumplimiento de estos objetivos.

Invitación a la mejora: La OCI recomienda ajustar la periodicidad de este control según lo considere conveniente la Dirección Territorial Occidente (semestral) y proceder a su ejecución.

3.2.6 Control 21 – Dirección Territorial Oriente (ID21)

Reporte Consumos de Servicios Públicos: El profesional encargado del área administrativa y financiera realizará mensualmente el reporte de los consumos y valores facturados de servicios públicos de la territorial para identificar variaciones representativas que afecten las políticas de austeridad del gasto y ambiental. En los casos de aumentos representativos se debe documentar la causa de la variación; establecer nuevos mecanismos de ahorro y determinar si se presentan problemas en las tarifas facturadas por parte de los prestadores.

Revisión del control: De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Territorial Oriente, en la visita realizada por la OCI los días 11 y 12 de noviembre de 2021, se pudo constatar que cuenta con un cuadro Excel, dispuesto en una carpeta de Google Drive en el que se registra, trimestralmente, los costos mensuales de servicios públicos e incluye un análisis del consumo de los mismos y de las causas de las variaciones identificadas.

Importancia del control en el contexto actual: Este control aporta información relevante para el diseño e implementación de estrategias de ahorro en el consumo de los servicios públicos, para materializar el cuidado del medio ambiente por parte de la Superservicios.

Invitación a la mejora: La OCI recomienda determinar cuáles son los servicios que se van a monitorear.

3.2.7 Control 22 – Dirección Territorial Oriente (ID22)

Seguimiento Legalización de Viáticos: El profesional encargado del área administrativa y financiera verificará semanalmente el estado los anticipos de gastos de viaje por parte de contratistas y funcionarios para dar cumplimiento al plazo establecido de su legalización. En caso de encontrar legalizaciones próximas a vencer se informa mediante correo electrónico al funcionario o contratista sobre el vencimiento para su legalización dentro de los términos establecidos. En los casos que se ha superado el término de legalización se informa a Gestión de Talento Humano para funcionarios y al Supervisor para Contratistas.

Revisión del control: De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Territorial Oriente, en la visita realizada por la OCI los días 11 y 12 de noviembre de 2021, la dependencia cuenta con un cuadro, en Excel, en el que registra todas las comisiones autorizadas y su trámite de legalización. El profesional asignado, a través de correo electrónico, alerta a los funcionarios y contratistas el próximo vencimiento del término establecido para adelantar el trámite de legalización. Este control se viene implementando, pero de forma distinta a la documentada.

Importancia del control en el contexto actual: Teniendo en cuenta que el cuidado de los recursos de la Entidad es deber de todo servidor, es necesario adelantar el trámite de legalización de viáticos, evitando así incurrir en responsabilidades disciplinarias y de otros tipos.

Invitación a la mejora: La OCI recomienda ajustar la periodicidad de este control y el insumo para la verificación planteada en el mismo, de modo que se adecúe a la forma como se ejecuta actualmente en la Dirección Territorial Oriente.



3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.3.1 PROCESO DE PROTECCIÓN AL USUARIO

| ID | Evaluación del diseño del control | | | | | | | | | | Evaluación de la ejecución del control | | Solidez del control |
|----|--|--|--|---|---|---|---|--------------|--|---------|--|--|--------------------------------|
| | ¿El control tiene un responsable asignado para su ejecución? | ¿La autoridad y segregación de funciones en responsable es adecuada? | ¿Frecuencia es oportuna para prevenir riesgo o detectar materialización? | ¿Busca prevenir o detectar las causas que pudieran causar errores operativos? | ¿La fuente de información que se utiliza para la ejecución del control es información confiable que permita mitigar los errores operativos? | ¿Observaciones, desviaciones o diferencias se investigan y resuelven oportunamente? | ¿Se deja evidencia de la ejecución del control y de las acciones en caso de presentarse una desviación? | Calificación | Evaluación del diseño del control Fuerte 96 a 100; Moderado 86 a 95; Débil 0 a 85 | | El control se ejecuta | Evaluación de la ejecución del control | Solidez individual del control |
| 1 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Incompleta: 5 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 2 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | A veces | Moderado | Moderado | |
| 3 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | A veces | Moderado | Moderado | |
| 4 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Incompleta: 5 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 5 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Incompleta: 5 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 6 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |
| 7 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |
| 8 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |
| 9 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 10 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |
| 11 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 12 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 13 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 14 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |

Tabla 2 – Evaluación Calificación controles operativos de proceso de protección al usuario



3.3.2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS

| ID | Evaluación del diseño del control | | | | | | | | | | Evaluación de la ejecución del control | | Solidez del control |
|----|--|--|--|---|---|---|---|--------------|--|-----------------------|--|--------------------------------|---------------------|
| | ¿El control tiene un responsable asignado para su ejecución? | ¿La autoridad y segregación de funciones en responsable es adecuada? | ¿Frecuencia es oportuna para prevenir riesgo o detectar materialización? | ¿Busca prevenir o detectar las causas que pudieran causar errores operativos? | ¿La fuente de información que se utiliza para la ejecución del control es información confiable que permita mitigar los errores operativos? | ¿Observaciones, desviaciones o diferencias se investigan y resuelven oportunamente? | ¿Se deja evidencia de la ejecución del control y de las acciones en caso de presentarse una desviación? | Calificación | Evaluación del diseño del control Fuerte 96 a 100; Moderado 86 a 95; Débil 0 a 85 | El control se ejecuta | Evaluación de la ejecución del control | Solidez Individual del control | |
| 15 | Asignado: 15 | Inadecuado: 0 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 80 | Débil | A veces | Moderado | Moderado | |
| 16 | Asignado: 15 | Inadecuado: 0 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 80 | Débil | A veces | Moderado | Moderado | |
| 17 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Incompleta: 5 | 90 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 18 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |
| 19 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 20 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Incompleta: 5 | 90 | Moderado | Nunca | Débil | Débil | |
| 21 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Detectar: 10 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 95 | Moderado | Siempre | Fuerte | Moderado | |
| 22 | Asignado: 15 | Adecuado: 15 | Oportuna: 15 | Prevenir: 15 | Confiable: 15 | Sí: 15 | Completa: 10 | 100 | Fuerte | Siempre | Fuerte | Fuerte | |

Tabla 3 – Evaluación Calificación controles administrativos y financieros

La tabla anteriormente descrita establece la evaluación realizada a los controles operativos documentados por las direcciones territoriales de la Entidad, esta matriz cuenta con los lineamientos dados por el Departamento de la Función Pública (DAFP) en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4, para la calificación de los controles a nivel de diseño e implementación.



4. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA ARCHIVÍSTICA

A continuación se presenta la verificación de la correcta administración de los documentos electrónicos de archivo, realizada por los auditores del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia de la Dirección Administrativa de la Entidad:

| ASPECTO POR VERIFICAR | DEPENDENCIA | MUESTRA ALEATORIA | RESULTADOS |
|---|--|--|---|
| RADICADOS SIN EXPEDIENTE O SIN TRAMITE EN ORFEO | Dirección Territorial Noroccidente (820) | Radicados: 20218200153032 / 20218200160232 / 20218200012272 / 20218200087362 | Se evidenció su correcta tipificación e inclusión en el expediente de acuerdo con los tipos documentales definidos en las Tablas de Retención Documental – TRD vigente. |
| | Dirección Territorial Occidente (830) | Radicados: 20218300033782 / 20218300021602 / 20218300031312 / 20218300027812 | |
| | Dirección Territorial Suroccidente (850) | Radicados: 20218502180802 / 20218502142762 | |
| | Dirección Territorial Oriente (840) | Radicados: 20218400865982 / 20218401118562 / 20215291758902 | |
| CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS | Dirección Territorial Noroccidente (820) | Serie Documental Derechos de Petición y subserie Derechos de interés particular o General: 2021820170102717E / 2021820170101496E Subserie Derechos de información: 021820170200096E | Teniendo en cuenta los anterior, se evidenció que corresponden a la serie documental y se encuentran organizados de acuerdo con lo dispuesto en el instructivo de Organización Documental GD-I-003 para la correcta administración de los documentos electrónicos de archivo. |
| | Dirección Territorial Occidente (830) | Serie Documental Derechos de Petición y subserie Derechos de interés particular o General: 2021830170100005E Subserie Derechos de información: 2021830170200001E | |
| | Dirección Territorial Suroccidente (850) | Serie Documental Derechos de Petición y subserie Derechos de interés particular o General: 2021850170100002E | |
| | Dirección Territorial Oriente (840) | Serie Documental Derechos de Petición: 2021840170100001E Derechos de petición de interés particular o General 2021840170200001E Derechos de Petición de Información. | |

5 CONCLUSIONES E INVITACIONES A LA MEJORA

- ✓ De acuerdo con la metodología de calificación de controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4 del DAFP, y considerando el análisis de los resultados de la calificación de controles del numeral 3.3 del presente informe, se encontró lo siguiente:

| CONTROLES OPERATIVOS DIRECCIONES TERRITORIALES | | | | |
|--|-----------|---|-------------|---|
| DISEÑO | FUERTE | 1, 6, 7, 8, 22 | MODERADO | 2, 3, 4, 5, 15, 16, 20 y 21 |
| EJECUCIÓN | CONSTANTE | 1, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 19, 21 y 22 | INCONSTANTE | 2, 3, 15, 16 y 20 |
| SOLIDEZ | FUERTE | 6, 7, 8, 10, 18, 22 | MODERADO | 1, 2, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 y 21 |
| CLASIFICACIÓN (PREVENTIVO / DETECTIVO) | ADECUADA | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14 | INADECUADA | 10, 11 y 19 |
| REPLANTEAMIENTO | AJUSTE | 4, 5, 7, 9, 10, 13, 17, 20, 21, 22 | ELIMINACIÓN | 15 y 16 |

- ✓ Se recomienda, especialmente, el fortalecimiento del control 20, dado que es el único de los auditados cuya solidez es calificada como débil.



- ✓ 12 de los 22 controles revisados tienen una implementación diferente a la planeada. Se evidencia la necesidad de actualizar la documentación de los controles operativos pues en el contexto actual, algunos elementos del diseño de los mismos han variado, debido a ajustes en la forma como desarrollan las actividades auditadas las direcciones territoriales de la Superservicios, otros no se pueden implementar debido a los cambios en las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental – ORFEO -, Versión 2 o ya no son necesarios por las herramientas o procedimientos implementados.
- ✓ Realizado el ejercicio de diseño, implementación y evaluación de los controles operativos del Proceso de Protección al Usuario y Actividades Administrativas y Financieras adelantadas en las direcciones territoriales de la Superservicios, se obtiene un punto de partida para el mejoramiento de dichos controles, lo cual contribuye al fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la Entidad.
- ✓ Se destacan las propuestas de nuevos controles realizadas por la Dirección Territorial Suroccidente, en cuanto a eventos de participación ciudadana y seguimiento a notificaciones, así mismo, las Direcciones Territoriales Noroccidente, Occidente y Oriente definieron la necesidad de crear controles adicionales a partir de la experiencia de sus pares y del ejercicio desarrollado, para lograr una mayor efectividad en las actividades a su cargo. En tal contexto, se recomienda la documentación de dichos controles, de acuerdo con los lineamientos contenidos en documentación basado en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Las Direcciones Territoriales Noroccidente, Occidente, Suroccidente y Oriente, de acuerdo con los resultados de verificación de las muestras aleatorias, vienen tipificando su documentación de manera correcta e incluyéndola en los expedientes, según los tipos documentales definidos en las Tablas de Retención Documental – TDR -, vigentes. Así mismo, conforman sus expedientes de acuerdo con lo dispuesto en el Instructivo de Organización Documental GD-I-003.

| APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA | | |
|-------------------------------------|------------------------------|-------|
| Nombre Completo | Cargo | Firma |
| MYRIAM HERRERA DURAN | Jefe Oficina Control Interno | |

Proyecto: Ana María Velásquez Posada (Líder auditor)

Andrea Castro Torres / Diego Andrés Preciado Torres / Angelo Maurizio Díaz Rodríguez / Lina Jimena Rincón Barrera (Equipo auditor OCI)

Mauricio Araque Tejada / Andrés Guevara Acero / Katherin Arias Gaitán (Grupo de Gestión Documental y Correspondencia)