



20241402685711

Radicado No.: 20241402685711

Fecha: 23/07/2024

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Bogotá D.C.

Doctor

DIEGO ALEJANDRO CASTRO GARCIA

Contralor Delegado para el sector vivienda y saneamiento básico

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

cgr@contraloria.gov.co

diego.castro@contraloria.gov.co

Carrera 69 No 44 – 35 Bogotá, Colombia

Asunto: Oficio Remisorio F14.3 Circular 015 de 2020

En cumplimiento a lo establecido por la Circular 015 de 2020, emanada por el despacho del señor Contralor General de la Republica, me permito informar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta actualmente con un plan de mejoramiento con un total de Cuarenta y Tres (43) hallazgos. Frente a los lineamientos establecidos, esta oficina informa el cierre eficaz de 9 Hallazgos así:

Vigencia	2012	2017	2019	2021	2022	TOTAL
Código Hallazgos	H26	H5	H18	H2 / H16/ H17	H2 / H6 / H17	9

Teniendo en cuenta que las causas que dieron origen a estos hallazgos, fueron subsanadas de acuerdo con la verificación y pruebas de auditoría realizadas por la Oficina de Control Interno.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059

sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

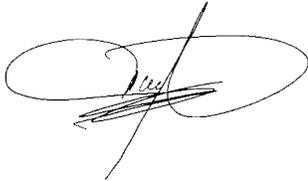
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Se realiza el registro de estos hallazgos cerrados en el Formato Informe Acciones Cumplidas, el cual se transmitirá a través del SIRECI, fecha 23 de julio de 2024; las evidencias y papeles de trabajo se encuentran ubicadas en los repositorios de información de la oficina de Control Interno de la SSPD.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Formato Excel acciones cumplidas F14.3

Copia: Dr. Dagoberto Quiroga Collazos - Superintendente Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Diego Andrés Preciado Torres – Profesional Especializado OCI
Revisó: Juan José Pedraza Vargas - Jefe Oficina de Control Interno

Código Hallazgo	Fecha vigencia Auditoría	Fecha Suscripción plan de mejoramiento	Descripción Hallazgo	Causa Hallazgo	Acción de Mejora	Descripción de Actividades	Responsable	Unidad de medida de la actividad	Fecha Inicio	Fecha final	Evidencia	Conclusión o justificación del cumplimiento	Observaciones de la Oficina de control Interno o quien haga sus veces
H2-2022	2022	21/7/2023	H2-2022 Conciliación de las Cuentas por Pagar. Se evidencia falta de seguimiento para asegurar que tanto la parte contable como la presupuestal concilien en sus operaciones, con el fin de realizar correcciones o ajustes necesarios a los registros. Lo que ocasiona que al cierre de la vigencia se presenten diferencias y no refleje la realidad de los hechos económicos.	Las dependencias no cumplen memorando y circulares de pautas de cierre financiero. Las dependencias y Supervisores no asumen con responsabilidad el trámite oportuno de sus cuentas por pagar cuando está finalizando el año fiscal.	AC-GF-054	1. Definir un cronograma de cierre financiero de la vigencia 2023 para que las áreas y Supervisores responsables, adelanten con la debida oportunidad las actividades que tengan que ver con el proceso presupuestal, contable y tesorería.	Dirección Financiera	1	1/8/2023	27/10/2023	Memorando con las pautas de cierre firmado y socializado.	Cumplida: Elaboración y Socialización de la Circular Interna 2023500000944 - PAUTAS CIERRE VIGENCIA 2023 y APERTURA 2024.	ACPM EFICAZ. Se elaboró y presentó al Superintendente y al Comité de Gestión y desempeño los posibles incumplimientos que se presentaron frente a los lineamientos de pautas de cierre financiero de la vigencia fiscal 2023, según memorando radicado No. 202350016523 del 15/12/2023, se efectuó la formulación e implementación de la conciliación entre las coordinaciones de presupuesto y Contabilidad, observando que el rezago presupuestal entre el área de presupuesto y contabilidad para el cierre de la vigencia 2023 es consistente con la información en los registros vs. resolución 2024100030765 del 21/01/2024. Se da eficacia de la acción y se elimina la causa del hallazgo de la OGR por observar que las actividades propuestas se cumplieron.
						2. La Dirección financiera presentará un informe al Superintendente y al comité de Gestión y desempeño sobre los posibles incumplimientos que se presentaron frente a los lineamientos de pautas de cierre financiero de la vigencia fiscal/m para que la Alta Dirección adopte las medidas que estimen pertinentes.	Dirección Financiera	1	1/11/2023	29/12/2023	Informe de incumplimientos de los lineamientos de Pautas de cierre de la vigencia fiscal	Cumplida: Se elaboró y presentó al Superintendente y al Comité de Gestión y desempeño los posibles incumplimientos que se presentaron frente a los lineamientos de pautas de cierre financiero de la vigencia fiscal 2023, según memorando radicado No. 202350016523 del 15/12/2023	
						3. Elaborar conciliación del rezago presupuestal entre el área de presupuesto y contabilidad para el cierre de la vigencia, con los ajustes respectivos	Dirección Financiera	1	1/8/2023	29/3/2024	Formato de Conciliación entre el Grupo de Contabilidad y Presupuesto aprobado y firmado.	Cumplida: Se observa que la ACT-2018-5858 se cumple debido a que se efectuó la formulación e implementación de la conciliación entre las coordinaciones de presupuesto y Contabilidad, observando que el rezago presupuestal entre el área de presupuesto y contabilidad para el cierre de la vigencia 2023 es consistente con la información en los registros vs. resolución 2024100030765 del 21/01/2024. Se da eficacia de la acción y se elimina la causa del hallazgo de la OGR por observar que las actividades propuestas se cumplieron.	
H17-2022	2022	21/7/2023	H17-2022 Servicio de Mensajería 472. Administrativo. Deficiencias en el proceso de envío de correspondencia tanto física como electrónica, al no lograr que la totalidad de las comunicaciones lleguen a su destino por inconsistencias en las direcciones y otros motivos, situación que generó desgaste administrativo y un posible incumplimiento en la misión de la entidad	Falta de control y seguimiento de las causas de devolución de la correspondencia enviada por el Grupo de Gestión Documental, debido a esto se identifica un porcentaje superior al 25% de las devoluciones enviadas por correo, evidenciando falencias en la entrega por inconsistencia en las direcciones y otros metadatos para garantizar la entrega oportuna de las comunicaciones de la entidad.	AC-GD-044	1. Actualizar el instructivo envíos para definir los lineamientos de entrega de documentos de mensajería por parte de los colaboradores de la entidad y realizar su respectiva socialización.	Dirección Administrativa	1	1/8/2023	30/9/2023	Instructivo actualizado de envíos con los lineamientos técnicos a tener en cuenta para la entrega de documentos de correspondencias a enviar	Cumplida. Instructivo GD-I-007 del 06/11/2023 actualizado con los lineamientos y controles para lograr reducir el porcentaje de devoluciones de las comunicaciones y la implementación del uso de la herramienta CODE; socialización de la actualización del instructivo con control de asistencia y boletín Informativo 35 del 29/09/2023	ACPM EFICAZ. Se evidencia actualizado el instructivo GD-I-007, de igual manera se realizaron notificaciones de alerta por la cantidad de devoluciones a los jefes de oficina y se observan bases de datos e informes (con acciones de mejora) resultados de la validación de las direcciones de entrega de la correspondencia por la herramienta CODE; adicionalmente se están realizando llamadas a usuarios como acción complementaria; Por lo tanto, la acción propuesta es evaluada como EFICAZ, de acuerdo con el procedimiento acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones MI-P-001.
						2. Realizar mensualmente las notificaciones por correo electrónico donde se alerte a los jefes de oficina por la cantidad de devoluciones de correspondencia.	Dirección Administrativa	3	2/10/2023	25/1/2024	Correos electrónicos de notificaciones	Cumplida. En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se observa correos electrónicos y pantallazos del SGDEA Cronos con alerta de posible devolución ya que el servidor del sistema CODE no encontró la ubicación; de igual manera también se observan correos electrónicos con correcciones de direcciones para notificar.	
						3. Realizar mensualmente validación de las direcciones de entrega de la correspondencia por media del sistema de validación CODE para reducir el porcentaje de devolución.	Dirección Administrativa	5	1/8/2023	25/1/2024	Bases de datos e informe estadístico de análisis de cantidad de devoluciones realizadas.	Cumplida. Para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se observan bases de datos e informes (con acciones de mejora) resultados de la validación de las direcciones de entrega de la correspondencia por la herramienta CODE; se están realizando llamadas a usuarios como acción complementaria de las direcciones que no fueron ubicadas por CODE para disminuir el porcentaje de devolución de correspondencia. Por lo tanto, la acción propuesta es evaluada como EFICAZ, de acuerdo con el procedimiento acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones MI-P-001.	
H16-2021 H18-2019	2022	13/7/2022	H16-2021 H18-2019. Política Pública para el Ingreso de los Jóvenes al Servicio Público. Según la Ley 1955/19 y el Decreto No. 2365/19, para la vigencia 2022 no se contó con 99 cargos para jóvenes menores de 28 años sin experiencia, ya que la entidad al 2022 ha provisionado a la planta de personal un total de 85 jóvenes menores de 28 años.	Desistimiento del proceso por parte de los candidatos, una vez finalizados los tiempos de publicación del nombramiento para toma de posesión.	AC-GH-099	1. Realizar mínimo una convocatoria en la redes sociales de la entidad y en las universidades para la vinculación de Jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia laboral	Dirección de Talento Humano	1	7/7/2023	31/8/2023	Pantallazos Comunicaciones y correos electrónicos de convocatoria en la redes sociales de la entidad y en las universidades	CUMPLIDA. Se observó que se realizó la convocatoria en redes sociales y universidades de conformidad con lo programado	ACPM EFICAZ. Las actividades programadas fueron ejecutadas con oportunidad y cuentan con los debidos soportes en los enlaces incluidos en SIGME, los cuales fueron revisados por la OCI en el aplicativo conjuntamente con el área. Con lo anterior, se verificó que las acciones adelantadas contribuyen a la eliminación de la causa del hallazgo.
						2. Realizar el proceso de vinculación de los posibles candidatos que se encuentran entre 18 y 28 años sin experiencia laboral y que cumple con los requisitos del empleo	Dirección de Talento Humano	1	9/1/2023	30/11/2023	Actos administrativos de nombramiento de candidatos que se encuentran entre 18 y 28 años sin experiencia laboral	CUMPLIDA. Se observó el nombramiento en el periodo de la ACPM de 9 funcionarios Profesional universitario grado 1 con los correspondientes registros de actos administrativos en SIGME.	
						3. Elaborar el informe final del cumplimiento de la vinculación de personas entre 18 y 28 años en la entidad.	Dirección de Talento Humano	1	12/1/2023	29/12/2023	Informe final del cumplimiento de la vinculación de personas entre 18 y 28 años en la entidad.	CUMPLIDA. Se observó el informe final de cumplimiento de la actividad, donde se aprecia que a la fecha de finalización de la actividad, la entidad contaba con 105 funcionarios, superando la meta de 99 de población joven, de acuerdo con la norma.	
H6-2022	2022	21/7/2023	H6-2022 Ejecución del Contrato No. 505 de 2022. Administrativo con Presunta Inconducia Disciplinaria y Penal, se evidencia que el contrato No. 505 fue perfeccionado y suscrito el 28 de diciembre de 2022. Sin embargo, fue descontractado de manera previa a la celebración del mismo, situación que contraviene lo estipulado en el artículo 12 de la Ley 2159 de 2019 el cual indica "Prohíbese tramitar actos administrativos u obligaciones que afecten el presupuesto de gastos cuando no reúnan los requisitos legales o se configuren como hechos cumplidos (...)"	Debilidad y desconocimiento en implicaciones y responsabilidades del supervisor del contrato	AC-TI-040	Sensibilizar a todos los supervisores de la OTIC sobre las consecuencias del recibo de bienes y servicios sin soporte contractual para fortalecer las competencias en la supervisión de contratos, lo anterior de conformidad al AS-M-002 Manual de supervisión e interventoría de la entidad y normatividad vigente aplicable.	OTIC	1	15/1/2024	30/6/2024	Control de asistencia	ACCIÓN CUMPLIDA. Se realiza reunión conjunta entre la Dirección Administrativa - Grupo de Contratos y Adquisiciones y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la que se aborden temas sobre la supervisión y sus responsabilidades (14/03/2024) y el 10/04/2024, se realizó la sensibilización correspondiente.	ACPM EFICAZ. Hecha la verificación correspondiente al seguimiento trimestral con corte a 30/06/2024, la Oficina de Control Interno encuentra que todas las actividades previstas en la AC-TI-040 fueron cumplidas de acuerdo con lo programado y por tanto la acción resulta EFICAZ.
						Revisar tema de donaciones y consecuencias del recibo de un servicio por fuera del contrato / Solicitar posición jurídica institucional sobre donaciones y consecuencias del recibo de un servicio por fuera del contrato a nivel institucional y documentario en SIGME.	OTIC	1	2023/08/01	2023/12/30	Control de asistencia de la mesa de trabajo realizada	ACCIÓN CUMPLIDA. Se adelantó la revisión del tema de donaciones y sus consecuencias por las dependencias implicadas. Como consta en los controles de asistencia del 4 y 20/09/2023, se realizan reuniones con la Dirección Administrativa y se indica que el tema de las donaciones será incluido en el manual de contratación. Se solicita Concepto Jurídico - Actividad "Revisar tema de donaciones y consecuencias del recibo de un servicio por fuera del contrato". (Memorando 0231600130023 del 11/10/2023). El 29/11/2023, se realiza mesa de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica para estudiar el tema objeto del concepto solicitado y se emite posición mediante Memorando 20231300147023. La documentación en SIGME se encuentra en el normograma del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, en donde se ha incluido el código civil que contiene la regulación legal de las donaciones	
						Documentar las lecciones aprendidas de los procesos de contratación de la OTIC en sus diferentes etapas.	OTIC	1	2023/08/01	2024/06/30	Informe	ACCIÓN CUMPLIDA. Se encuentra documentada la lección aprendida de acuerdo con los procedimientos internos y fue aprobada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. A fin de documentar las lecciones aprendidas respecto del Contrato 505 de 2022, se realiza divulgación, por parte de la OAPIL, de la metodología y repositorio para dicha documentación. Se cuenta con los controles de asistencia de la orientación brindada por la OAPIL realizada el día 22/11/2023 y 4/04/2024, en virtud del Proceso de Gestión de la Información y el Conocimiento. La lección aprendida fue documentada (LA-2024-006) y aprobada por la OAPIL mediante correo del 7-06-2024.	

H17-2021	2021	13/7/2022	H17-2021 del informe de auditoría financiera de la Contraloría General de la República. Debilidad en la Planeación de la Contratación específicamente, la justificación de la contratación no se sustentó en los términos exigidos en el numeral 5.4.1.10.1 del Manual de contratación	Desconocimiento del alcance del proyecto de inversión y su cadena de valor por parte de las personas que elaboran los estudios previos.	AC-FCS-008	Realizar socialización sobre el alcance y matriz cadena de valor del proyecto de inversión de la Delegada para la protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para la estructuración de estudios previos.	SDPUGT	1	2023/11/01	2024/01/31	Socialización realizada e instrumentos de medición del impacto.	ACCIÓN CUMPLIDA. Se evidencia control de asistencia donde se relaciona la socialización de la matriz cadena de valor del proyecto de inversión de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para la estructuración de estudios previos.	ACPM EFICAZ. Una vez verificada la ACPM, se da cumplimiento de las actividades propuestas por la dependencia en el término dispuesto para tal fin. Así mismo se evidencia la inclusión en los estudios previos en el acápite de la descripción de la necesidad los aspectos relacionados con las actividades ejecutadas en las vigencias 2022 y 2023; a la vez se establece el producto, el indicador y la meta que se pretende para la vigencia 2024, las actividades a desarrollar y la Dirección Territorial donde se ejecutará dichas actividades
						Realizar planificación de los recursos con su respectiva programación de las metas del proyecto de inversión, frente a las necesidades de contratación y perfiles requeridos	SDPUGT	1	2023/11/01	2024/01/31	Matriz de planeación.	ACCIÓN CUMPLIDA: Se evidencia en la hoja denominada "HERRAMIENTA QAPI", la planeación de los recursos de inversión del proyecto "Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario" determinando la región a impactar, las actividades a desarrollar y su respectivo producto, el objeto contractual y la proyección presupuestal.	
						Verificar que los criterios establecidos en la matriz de planificación de recursos y metas del proyecto de inversión de la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se tengan en cuenta en los modelos y/o formatos de estudios previos para cada uno de los roles del proyecto de inversión.	SDPUGT	1	2023/12/01	2024/06/28	Estudios previos para roles del proyecto de inversión	ACCIÓN CUMPLIDA: Se evidencia en el ítem de descripción de la necesidad de los estudios previos, la relación de las actividades ejecutadas en las vigencias 2022 y 2023; así mismo se establece el producto, el indicador y la meta que se pretende para la vigencia 2024, las actividades a desarrollar y la Dirección Territorial donde se ejecutará las actividades.	
H26-2012 H5-2017	2012	11/7/2013	H26-2012 Firmeza VS. Investigaciones Delictive gestión de cobro sobre las Sanciones. Revisadas las sanciones impuestas y las sanciones en firme por SAP durante las vigencias 2011 y 2012 de observan que para la vigencia 2012 quedaron en firme 2.115 sanciones por valor de \$1.153.7 millones de un total de 4.077 sanciones impuestas por valor de \$7.934.4 millones H5- 2017 De acuerdo con el hallazgo 26 del informe de auditoría de la vigencia 2012 de la CGR, se observa que las Direcciones Territoriales no han registrado la firmeza de la totalidad de las sanciones en firme por Silencio Administrativo Positivo SAP pendientes de las vigencias 2015, 2016 y 2017. Esta situación indica que las acciones de mejora planteadas por la entidad no fueron efectivas y refleja debilidades de la gestión administrativa e inexistencia de un control directo no fueron efectivas y	Inadecuado manejo del Aplicativo de Sancionados	AC-PJ-002	Realizar la revisión del total las resoluciones de sanciones de los años 2015 a 2017, y generar la firmeza a las jurídicamente viables	SDPUGT	8	2022/05/17	2024/06/30	Base de datos control interno 2014- Base de datos 2016-2018	ACCIÓN CUMPLIDA: Se evidencia base de datos con 2987 Resoluciones que se encontraban sin firmeza y a las cuales la SDPUGT verificó y estableció las diferentes acciones jurídicas de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.	ACPM EFICAZ. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio realizó verificación y registro de las firmezas de las sanciones expedidas en las vigencias 2014, 2015, 2016 y 2017, en los casos jurídicamente viables.
						Registrar la firmeza de los actos jurídicamente viables en el aplicativo sancionados	SDPUGT	8	2022/05/17	2024/06/30	Informe del aplicativo sancionado.	ACCIÓN CUMPLIDA: Se determinó que, de los 2987 Resoluciones, 299 hacen referencia a actos administrativos que establecen sanción, de estas 269 fueron registradas con firmeza en el aplicativo Sancionados, 5 resoluciones fueron excluidas, 23 actos administrativos fueron revocados y 1 resolución es de otra dependencia. Así las cosas, se dio cumplimiento al registro de los actos administrativos con viabilidad jurídica	
H2 - 2021	2022	13/7/2022	H2-2021. Pago de intereses en sentencias. Se causaron y pagaron intereses bancarios corrientes en algunos fallos desfavorables de contenido económico, lo que genera presunto detrimento patrimonial, debido a que los fallos fueron remitidos para pago por fuera del término previsto por la normativa	Envío inoportuno por parte de los apoderados de la información relativa a los fallos desfavorables con contenido económico y debilidad en el seguimiento realizado a la expedición y pago de estos fallos.	AC-DJ-011	Realizar seguimiento mensual por parte de la Coordinación de Defensa a los fallos definitivos desfavorables informados por los apoderados, incluyendo las notificaciones allegadas a la entidad por Cronos, correo institucional y (otros) y comunicados a la Dirección Financiera para trámite de cumplimiento.	OAJ	6	2023/07/21	2024/01/31	Archivo excel	Actividad Cumplida: La Oficina Asesora Jurídica realizó mensualmente seguimiento a los fallos desfavorables. Remitió a la Dirección Financiera 52 memorandos informando los fallos oportunamente para trámite de pago.	ACCIÓN EFICAZ: Las actividades planteadas por parte de la entidad para evitar que el trámite de pago de los procesos judiciales supere los 10 meses establecidos en el CPACA fue eficaz dado que el seguimiento realizado desde la notificación de la providencia hasta el pago, conllevó a que la SSPD no cancelara intereses moratorios por causas atribuibles a su gestión.
						Realizar seguimiento mensual al pago de los fallos desfavorables para evitar que se supere el plazo de los 10 meses establecidos en el CPACA, generando alertas a la Dirección Financiera con copia a Secretaría general una vez superados siete meses sin el pago.		6	2023/07/21	2024/01/31	Archivo excel	Actividad Cumplida: La Coordinación de Defensa Judicial realizó seguimiento al trámite de pago de los procesos judiciales desfavorables para la entidad.	
 JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES Juan Jose Pedraza Vargas - Jefe Oficina de Control Interno													
Elaborado por: Diego Andrés Preciado Torres - Profesional Especializado - Oficina Control Interno Revisado y aprobado : Juan Jose Pedraza Vargas - Jefe Oficina de Control Interno													