

MEMORANDO
No.20181100266973

FECHA: 20/11/2018

PARA: **FERNANDO MARTÍNEZ BRAVO**
SUPERINTENDENTE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI
SECRETARIO GENERAL

ANGELA POVEDA CABEZAS
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA OPERACIÓN

LUZ ELENA MORALES MALAVER
JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

NILSA PATRICIA CORTEZ GUCHUVO
COORDINADORA GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

YUDY MARYTZA VILLARRAGA GUARNIZO
ASESORA GRUPO COMUNICACIONES

DE: **SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: **INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO**

Respetados doctores,

De manera atenta y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria, remito el informe final del asunto, en el cual se han identificado dos fortalezas, dos No Conformidades y cuatro oportunidades de mejora. Dado lo anterior, se recomienda formular acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento del proceso dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo del presente informe, en cumplimiento de lo establecido en la Actividad 08 del procedimiento de Auditorías Internas de la Superintendencia, PRO-GEM-110-003, Versión 17.

Cordialmente,

Anexo: Lo enunciado en dos (2) folios a doble cara.

Firmado digitalmente: SANDRA NEIRA SANCHEZ

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO CODIGO 1 4 GRADO 16

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA PINEDA/ OMAR URREA
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 1

PROCESO:

GESTIÓN DEL SERVICIO

**RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO**

NILSA PATRICIA CORTÉS GUCHUVO
Coordinadora Grupo Atención al Usuario

AUDITORES RESPONSABLES

OMAR URREA ROMERO
Contratista – Auditor Líder

NATHALIA PINEDA CAMELO
Contratista – Auditora Acompañante

TIPO DE INFORME

Informe Final

FECHA DE LA AUDITORÍA

Noviembre 20 de 2018

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de las normas y políticas que regulan el proceso y los procedimientos seleccionados, con el fin de constatar su adecuado funcionamiento en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Superintendencia y su aporte al Mejoramiento Continuo de la Gestión Institucional. De igual manera, se realizará una revisión a la gestión de la Participación Ciudadana en la Entidad y la aplicación de la Directiva 07 de 2018.

Los procedimientos seleccionados son: 1) PRO-GSP-370-001 Atención al Usuario y, 2) PRO-GSP-300-001 Notificación y Comunicación de Actos Administrativos y Oficios.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se analizará la información de los procedimientos seleccionados entre el 01 enero de 2018 y la fecha de apertura de la presente auditoría. De igual manera, se revisará toda aquella información sobre atención al usuario y participación ciudadana disponible a la fecha de corte de la auditoría.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Para efectos de la evaluación realizada se han tenido en cuenta las siguientes normas y procedimientos:

- Proceso Gestión del Servicio (CAR-GSP-370-001)
- Procedimiento PRO-GSP-370-001 - Atención al Usuario.
- Procedimiento PRO-GSP-300-001- Notificación y Comunicación de Actos Administrativos y Oficios.
- Directiva 07 de octubre 01 de 2018 de la Presidencia de la República.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Julio de 2014.

METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoría se aplicaron las siguientes técnicas:

- Revisión documental de los soportes de la ejecución del proceso y procedimientos seleccionados, tanto en forma física en las carpetas dispuestas por el Grupo de Atención al Usuario de la Superintendencia como en medio magnético a través de la revisión de evidencias en el aplicativo Suite Visión Empresarial.
- Aplicación de una Lista de Verificación con los responsables de liderar la ejecución del proceso y procedimientos seleccionados.
- Análisis de informes, reportes y soportes entregados como evidencia por parte del Grupo

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA PINEDA CAMELO, OMAR URREA ROMERO
Revisado para firma por	SANDRA MILENA NEIRA SÁNCHEZ
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 4

de Atención al Usuario de la Superintendencia.

- Revisión aleatoria de radicados de trámites seleccionados al azar para verificar su gestión a través del aplicativo eSigna y registro en las bases de datos de control de notificaciones y seguimiento de PQRS que dispone la entidad.

HALLAZGOS

FORTALEZAS

Como resultado de la evaluación realizada se han determinado las siguientes fortalezas:

1. La Superintendencia ha participado activamente en la primera fase de los trabajos para identificar las medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites en la entidad, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 07 de 2018. Lo señalado se evidencia en los documentos de las sesiones del Comité del Sector Defensa dispuesto para este fin, la generación de la Circular 2018000000255 del Señor Superintendente a los vigilados, el uso de audios específicos sobre el tema en el Call Center de la entidad, la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad en octubre 31 de 2018 para tratar el tema, la divulgación de las actividades específicas a través de intranet y redes sociales, así como la generación de un cronograma específico de trabajo con el Ministerio de Defensa para los meses de noviembre, diciembre y enero encaminado a generar aportes concretos al cumplimiento de las disposiciones señaladas en la Directiva 07.

Al respecto, se recomienda continuar y concluir los esfuerzos realizados en esta primera fase y portar efectivamente a la reducción de trámites y eliminación de normas innecesarias.

2. Se destaca la activa intervención de la Superintendencia en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia en los índices que presenta el Departamento Nacional de Planeación como parte del seguimiento al Programa a nivel nacional, en donde la Entidad muestra un índice de cumplimiento del 81,66% en los seis componentes del programa, así:

- Arreglos Institucionales: 93.83%.
- Procesos y Procedimientos: 81.36%.
- Servidores Públicos: 72.54%.
- Cobertura: 80.40%.
- Cumplimiento: 77.42%.
- Certidumbre: 84.42%.

Lo señalado evidencia compromiso de la institución con los objetivos del mencionado programa. Se recomienda continuar con el desarrollo de las actividades previstas en esta materia, así como avanzar en la formulación del plan correspondiente para la vigencia 2019.

NO CONFORMIDADES

Como resultado de la evaluación realizada, se evidencian las siguientes No Conformidades.

1. Se evidencian radicados que se notificaron por fuera de los términos señalados en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se evidenciaron 2 casos en los que se observa ausencia de término para que el interesado pueda venir a notificarse, en el acto administrativo se señaló que el interesado podía acercarse a presentar recurso de reconsideración en el término de los siguientes quince (15) días, pero ese no era el término adecuado.

Los casos son los siguientes:

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA PINEDA CAMELO, OMAR URREA ROMERO
Revisado para firma por	SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

a) Radicado 20182300052037 del 29/06/2018, que fue entregado en reparto para entrega el 04/07/2018 y notificado el 07/09/2018, mediante radicado 20182300250451.

b) Radicado 20181300036867 del 11/05/2018, entregado por reparto para entrega el 15/5/2018, pero notificado hasta el 24/9/2018, según radicado 20181300265341.

Lo señalado evidencia incumplimiento de los términos para la notificación de actos administrativos de la Superintendencia, toda vez que el acto administrativo debe señalar claramente cual es el término de notificación y cual el término para interponer el recurso o descargos según el tipo de acto que se esté notificando.

2. La actividad prevista en el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2018, denominada *"Construir protocolo de medio tecnológico con la participación de los vigilados"*, con plazo de cumplimiento en junio 29 de 2018 no registra avance a la fecha, lo cual incumple los términos definidos en el mencionado plan y genera una imagen institucional desfavorable frente a los vigilados, toda vez que este compromiso se encuentra publicado en página web. La mencionada actividad se encuentra a cargo de la Superintendencia Delegada para la Operación.

OBSERVACIONES

Como resultado del análisis realizado, se encuentran las siguientes Observaciones que se recomienda analizar y tener en cuenta para el mejoramiento del proceso:

1. El **Protocolo de Atención al Usuario** publicado en la página web de la Entidad se encuentra desactualizado. No corresponde a la última versión vigente (versión 08 de agosto 31 de 2018) Lo señalado se evidencia en el link: <https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/1730/protocolo-de-atencion-al-usuario/>

Se recomienda actualizar la publicación en página web.

2. Se evidencian **formatos de Notificación personal** de Actos Administrativos que, aunque se han tramitado oportunamente, sus imágenes no han sido subidas al aplicativo eSigna, dificultando su consulta y generando riesgo de pérdida de información toda vez que las imágenes permiten recuperar la información en caso de que sea necesario.

Los casos evidenciados corresponden a los siguientes:

a) Radicado 201074200103797 que, aunque fue enviado a Gestión Documental para escaneo y publicación desde febrero 15 de 2018. A la fecha no se encuentra digitalizado ni asociado en la pestaña correspondiente del aplicativo eSigna.

b) Radicado 20184200050057 de junio 22 de 2018, cuya imagen no se evidencia en el aplicativo eSigna.

Al respecto, se recomienda revisar todos los formatos de notificación personal que a la fecha se encuentren pendientes de escanear y subir al aplicativo eSigna, como evidencia del trámite realizado.

3. Se evidencia un **link denominado "Participación Ciudadana"** en la página web de la Entidad, el cual no cuenta con toda la información allí anunciada, como es el caso de las Encuestas de participación ciudadana que no es posible evidenciar.

Se recomienda revisar en su integridad el mencionado link, determinar cuál información debe ser publicada y proceder a actualizarlo según corresponda. Es importante que desde dicho link se tenga acceso al Plan de Participación Ciudadana, a los informes sobre su ejecución, a las encuestas a los ciudadanos y demás información que se considere relevante para el fomento de la participación y control social.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA PINEDA CAMÉLO, OMAR URREA ROMERO
Revisado para firma por	SANDRA MILENA NEIRA SÁNCHEZ
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

4. El **Informe de Rendición de Cuentas** presentado en la Audiencia pública realizada en agosto 01 de 2018 no se encuentra publicado en la sección de Control, subsección de Informes del link de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de la entidad, de acuerdo por lo exigido en la matriz de publicación de transparencia de la Procuraduría General de la Nación. A la fecha, el informe se evidencia en la sección de Planeación del mencionado link.

Se recomienda reubicar la localización del mencionado documento en la página web.

RECOMENDACIONES

Como síntesis de los resultados de la presente auditoría, de manera atenta se presentan las siguientes recomendaciones:

- A la Oficina Asesora Jurídica se recomienda revisar los términos para la notificación de actos administrativos como los casos señalados en el presente informe y tramitar oportunamente con el Grupo de Gestión Documental para que las notificaciones puedan realizarse en los plazos que correspondan.
- A la Superintendencia Delegada para la Operación se recomienda revisar la actividad de Construcción del Protocolo de medio tecnológico previsto en el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2018 y decidir sobre su realización. En caso de que la actividad no vaya a realizarse, así deberá justificarse y hacerse el ajuste correspondiente en el plan y en su publicación en página web.
- Ajustar y corregir las publicaciones en página web correspondientes al protocolo de atención al ciudadano, al link de "participación ciudadana" y el Informe de Rendición de Cuentas, de acuerdo con lo señalado en el presente informe.
- Verificar todos los formatos de notificación personal de actos administrativos que se encuentren sin escanear y subir al eSiga y proceder de conformidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo descrito en los apartados anteriores, se recomienda formular Plan de Mejoramiento del proceso dentro de los ocho (8) días siguientes al recibo del presente informe, en cumplimiento de lo establecido en la Actividad 08 del procedimiento de Auditorías Internas de la Superintendencia, PRO-GEM-110-003, Versión 17.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	NATHALIA PINEDA CAMELO, OMAR URREA ROMERO
Revisado para firma por	SANDRA MILENA NEIRA SANCHEZ
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	