

PROCEDIMIENTO:**NOTIFICACIONES****RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO**

CARLOS PEÑA IRAGORRI
Secretario General
ELIZABETH MARÍN PARDO
Grupo de Atención al Ciudadano

AUDITOR RESPONSABLE

GLORIA MENDEZ
Auditor Interno

TIPO DE INFORME

Informe Final de Auditoría

FECHA DE LA AUDITORÍA

Mayo 31 de 2017

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento "NOTIFICACIONES", PRO-SG-300-001 del 28/02/2017, revisando los controles y riesgos asociados y el seguimiento a las recomendaciones del último informe de Control Interno.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará sobre las notificaciones dadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril de 2017 y pendientes de notificar de vigencias anteriores.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Se realizó verificación del cumplimiento del procedimiento de notificaciones de los actos administrativos, teniendo en cuenta el procedimiento de auditorías internas en la entidad y las normas internacionales de auditoría y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

METODOLOGÍA

Se realizó una revisión a las bases de datos suministradas, entrevistas y visitas al Grupo de Atención al Ciudadano quien tiene a su cargo el procedimiento de notificación y a la Oficina de Sistemas. Se realizó verificación sobre algunos casos de expedientes. Verificación de los indicadores y riesgos en la Suite.

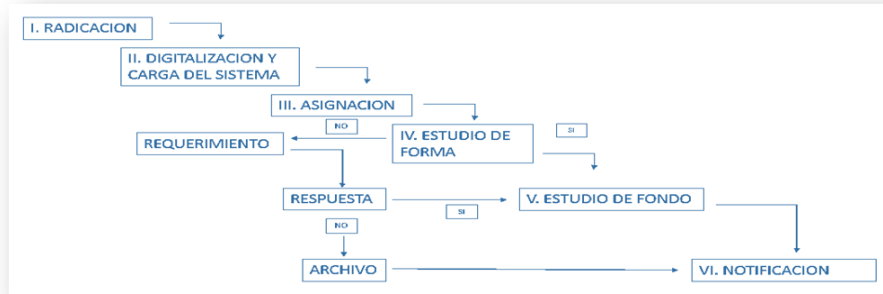
HALLAZGOS

La presente auditoría, partió de la revisión del procedimiento de notificaciones de la Superintendencia y la verificación de la aplicación de la normatividad establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

El procedimiento se encuentra aprobado en el Sistema Gestión de la Calidad de la Entidad con el Código: PRO-SG-300-001, de fecha 28/02/2017 en su última versión 11. El Objetivo del procedimiento de Notificaciones establecido es: *“Comunicar y publicar con celeridad y transparencia de la (sic) decisiones adoptadas por la SVSU, mediante actos administrativos con respecto a solicitudes y trámites radicados por los usuarios”*.

El Procedimiento de notificaciones es la última actividad del flujo de trámites de solicitudes que realizan los ciudadanos o usuarios ante la Superintendencia:



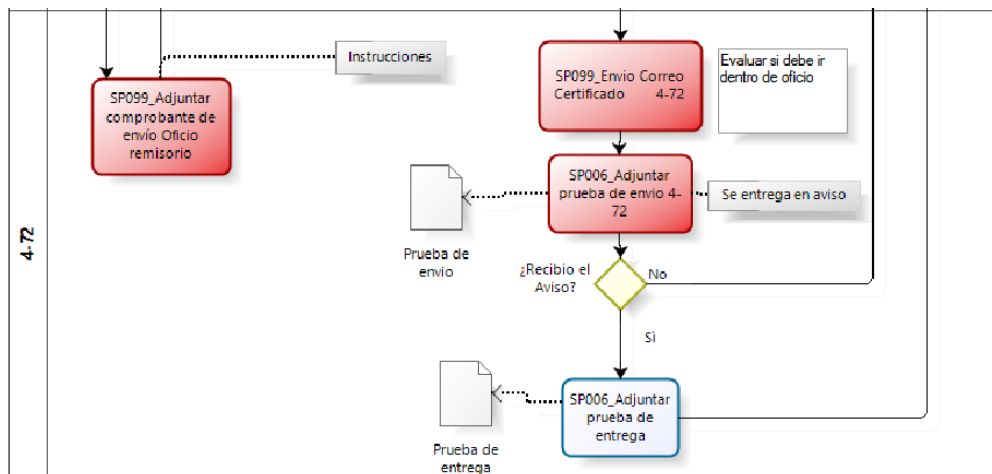
El procedimiento que se encuentra documentado y aprobado en la SUITE, no se ajusta a la realidad de las actividades que se realizan, no cuenta con un diagrama de flujo del procedimiento y no tiene establecidos sus tiempos. Se evidenció en la auditoria que la Oficina de Planeación asignó una funcionaria quien está realizando la actualización del proceso, conjuntamente con el Grupo de Atención al Ciudadano, quienes vienen participando de forma proactiva para adelantar el tema, sin embargo, aunque es una medida oportuna para corregir los errores que se están presentando en el normal funcionamiento de este procedimiento de notificaciones, es importante que se implementen primero las correspondientes parametrizaciones en la plataforma tecnológica eSigna.

El procedimiento de notificaciones vigente, no contempla el sistema eSigna, que entró en producción el 19 diciembre de 2016. A partir de esa fecha se recepcionaron en el sistema las Resoluciones y los Autos que deben ser notificados. El cambio de plataforma de Orfeo a eSigna produjo muchas dificultades, toda vez que el paso a producción no efectuó pruebas y esto arrojó muchas dificultades técnicas que incidieron en que no fuera posible realizar las notificaciones en forma eficiente durante los 2 primeros meses del año.

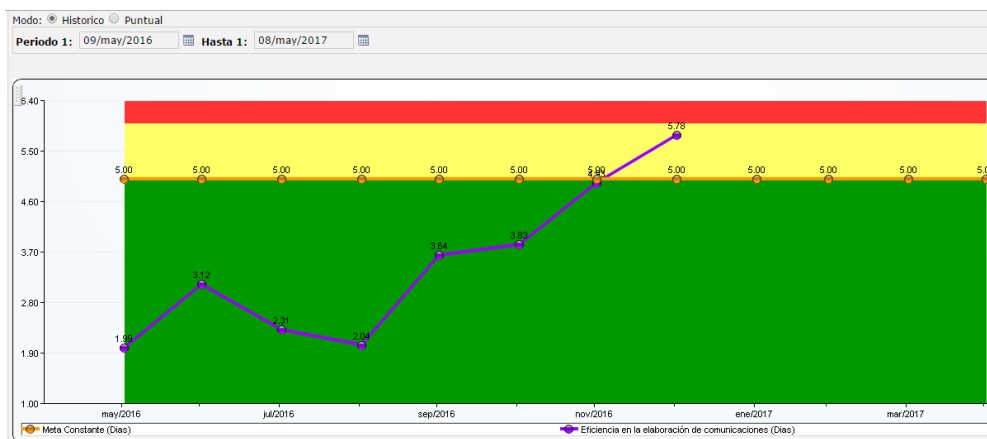
Se observa que no se está realizando una adecuada transferencia de conocimiento, tanto para los líderes usuarios como para el área de tecnología de la Superintendencia, como quiera que dependemos de la firma inDenova para absolutamente todas las transacciones y movimientos en el sistema de información y no se tiene autonomía ni control sobre la base de datos y flujos de información del sistema creando una dependencia total del proveedor de tecnología.

Según la información suministrada por la Oficina de Sistemas y el consultor de la firma inDenova los procesos correspondientes a 472 no están siendo usados por el Outsourcing, razón por la cual no se cuenta con esta información en la base de datos.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			



En relación con la información publicada en la Suite Visión Empresarial, los indicadores de eficiencia de este procedimiento presentan la siguiente gráfica donde se evidencian datos hasta diciembre de 2016 y no se cuenta con el indicador para lo corrido el 2017.



Adicionalmente, no se evidencia ningún análisis respecto de los resultados del indicador.

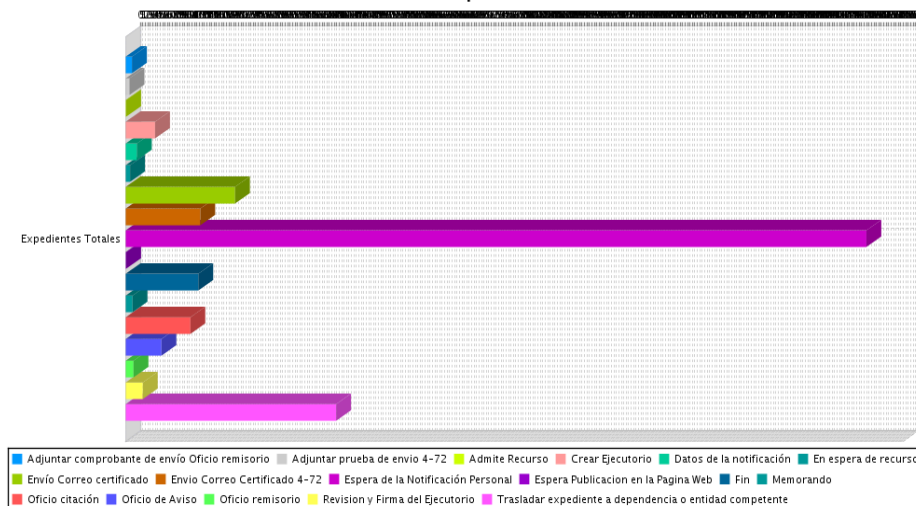
ESTADO ACTUAL DE LAS NOTIFICACIONES EN CURSO:

Hasta el mes de abril se tenían asignados tres (3) funcionarios al rol de “Notificador”, como plan de contingencia con el objetivo de evacuar las notificaciones que se encontraban sin gestionar, se asignan al equipo de trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano, 8 funcionarios del equipo para su descongestión.

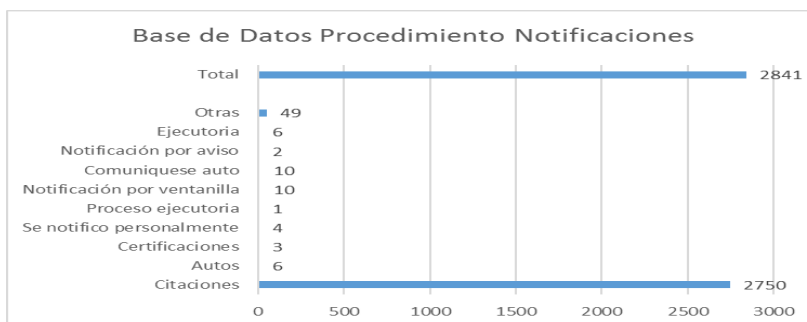
El siguiente gráfico es el que genera directamente el sistema eSigna:

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

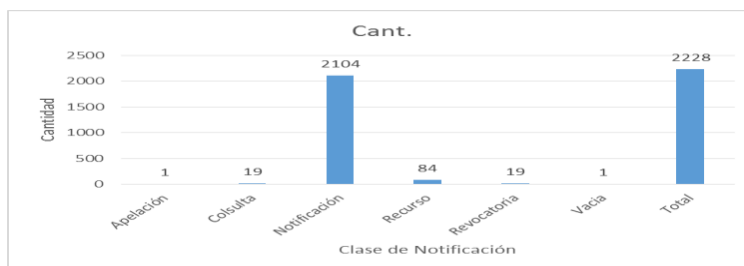
Tareas Expedientes



Como se observa, el sistema no genera cantidades directamente en el gráfico, para lo cual esta Oficina consolidó los datos, y los resultados son los siguientes, sobre el estado actual de las notificaciones:



De otra parte, el grupo de atención al Ciudadano suministró una base de Excel y los resultados son los que se ilustran en la siguiente gráfica:



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

De acuerdo a la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, al 24 de Mayo se han realizado 2228 diferentes notificaciones, pero estos valores que reportan son extraídos de bases de datos manuales o en Excel no del sistema eSigna, como se pudo constatar en el presente informe.

De otro lado, de acuerdo con datos suministrados por el contratista 472, que tienen actualizados al 30 de marzo, las notificaciones que se han gestionado clasificada por funcionario arroja los siguientes resultados:

Funcionario	Notificaciones
1	90
2	9
3	92
4	63
5	69
6	8
7	35
8	234
9	301
10	60
11	139
Total	1100
Certimail	70

De lo anterior se concluye que la Superintendencia cuenta con varias fuentes de información, las tres bases de datos no están estandarizadas, normalizadas, ni depuradas; por tanto es muy dispendioso realizar consultas o hacer cualquier tipo de medición o análisis; para la actividad de citación del acto administrativo se tienen definidos diferentes “asuntos” a saber: cita, citación, citación notificación, citación resolución, citación y notificación resolución, citación notificación con resolución, citación de notificación, ctacion, etc., y no hay coincidencia en los criterios de las bases de datos.

La información del sistema eSigna no es confiable, pues muchas de las actividades del procedimiento de notificaciones no se hace a través de la plataforma, se hace en hojas de Excel. Para el caso de las plantillas, se hace por el aplicativo de correspondencia en el eSigna, pero entonces no queda asociada al expediente y se pierde la traza o no se hace.

El sistema eSigna no tiene diseñados reportes que presenten de manera estructurada según el flujo de notificación, que contenga los datos relevantes que se generan en el mismo y que sean útiles para realizar un análisis del estado de los trámites. Por tal motivo, no es posible determinar claramente cuales notificaciones están pendientes y en qué estado está el trámite de cada acto. Esto conlleva también a que una resolución puede ser notificada varias veces y por el contrario haya casos a los que no se les ha dado curso, es decir sin citación.

En el transcurso de la auditoría, para generar los avisos no se contaba con el rol y los permisos en el sistema eSigna, por tanto, con el fin de dar trámite a las notificaciones que se encontraban represadas fue necesario realizarlos por fuera del módulo de notificaciones en el eSigna como oficios adjuntos quedando desarticulada la información del expediente, como por ejemplo los siguientes casos: Resolución No. 20171300010617, Resolución No. 20171300010617, Resolución 20174440006607. Al buscar estas Resoluciones en el sistema eSigna, el expediente ya había sido cerrado y no permitía que se realizara el

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

“aviso”. Cuando se presentan estos casos, es necesario solicitar a los funcionarios de la firma inDenova cerrar el expediente.

Se observó que el procedimiento de notificación electrónica de los actos administrativos no se realiza de forma óptima, toda vez que es necesario que se promueva en la ventanilla de radicación del trámite, en la misma citación y desde la página web, la utilización del formato de autorización para notificación electrónica y así se lograría realizar en forma más ágil y oportuna la notificación.

DIFICULTADES TÉCNICAS:

Se observó en la visita de auditoría que hay frecuentes caídas en la red que ocasionan pérdidas de información, reprocesos, sistema lento.

Las tareas del proceso de notificaciones no se asignan a los notificadores de forma automática sino manual, teniendo que delegar esta tarea a un funcionario de tiempo completo para hacerla; esto se podría evitar si el reparto se realiza de forma automática.

Si la persona que se va a notificar lo hace por ventanilla antes de que le llegue el oficio de comunicación, el sistema de información no cuenta con una opción para que se dé por notificado, entonces el funcionario notificador no puede verificarlo y tiene que realizar todo el proceso, ya que no hay comunicación entre los funcionarios de 472 que atienden la ventanilla y los funcionarios de Atención al Ciudadano que desarrollan la actividad de notificación, está omisión en el sistema eSigna ocasiona pérdidas de tiempo y reprocesos, pues se notifica varias veces a la misma persona.

El eSigna no tiene integración con el SIPOST que es el sistema de información de 472 y aun cuando el eSigna cuenta con un rol de 472 y contempló en su aplicativo las actividades del Outsourcing de 472, no se realizó las interfaces requeridas, por tanto, se realizan de forma manual a través de plantillas.

La asignación de los roles y el tema de confidencialidad está generando conflictos en la consulta de la información, ya que si el funcionario no cuenta con los roles correspondientes de confidencialidad de la dependencia originadora del trámite, éste no puede acceder a la información y no puede continuar con la gestión de la notificación generando retrasos en procedimiento o en su defecto no pudiendo realizar la notificación. La Oficina de Atención al ciudadano ha solicitado a la Oficina de Sistemas, mediante correo, tickets, reuniones y memorando, la necesidad de dar permiso a los roles que se deben asignar a los funcionarios notificadores para contar con el acceso para la visualización e identificación de los tramites que adelanta la Superintendencia, esto en razón a que los usuarios en repetidas ocasiones se acercan a la ventanilla de Notificación y Asesoría a averiguar sobre el estado de los mismos, para lo cual ni los asesores ni el personal de Notificación puede dar una razón del estado actual del trámite, el eSigna no permite su consulta ni por radicado, ni por empresa, ni por NIT, ni por representante legal, la Oficina de Sistemas actualmente no ha dado respuesta a estas solicitudes.

Hay diferentes plantillas que se gestionan de forma manual, lo anterior porque no fueron parametrizadas e incluidas en el flujo del sistema de información, por tanto, no se puede tener una traza de estas actividades y esta información no está quedando dentro de la base de datos del sistema.

El procedimiento de notificaciones sólo cuenta un reporte: “Notificar Resoluciones”, como el sistema no cuenta con reportes toca generarlos por base de datos pero esta tarea solo la pueden realizar los

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

funcionarios de inDenova, por tanto, no se puede realizar una trazabilidad, ni medir las gestión en el sistema y para el Grupo de Atención al Usuario se le dificulta la presentación de informes periódicos que debe rendir a diferentes dependencias de la Entidad. No se puede conocer el número de notificaciones realizadas por la Superintendencia a través de la plataforma, citaciones emitidas con radicado y fecha, avisos emitidos por la superintendencia en caso de no surtir la notificación personal de dicho acto, notificados por ventanilla con los datos del notificado, en calidad de persona natural, apoderado o representante legal, cuantos en espera de recurso, cuantos presentaron recurso con radicado y fecha y quien lo presenta y cuantos ejecutoriados, etc., solicitud que ha realizada por el Grupo de Atención al Usuario a la Oficina de Sistemas y a la firma inDenova, sin que a la fecha se haya obtenido respuesta.

Por necesidades del servicio los roles y permisos son compartidos por diferentes usuarios del Grupo de Atención al Usuario, cuando estos deben ser personales para poder identificar y medir la gestión, dentro del sistema de información por roles y por usuarios.

El área usuaria y dueña del procedimiento de Notificaciones, como es Atención al Ciudadano, no tiene acceso a la consulta de la base de datos ni a su propia información, limitando así las gestiones que debe realizar este equipo de trabajo de acuerdo a las funciones establecidas por la Entidad.

La tarea del procedimiento de Notificaciones de “Enviar por Correo electrónico” a cargo del outsourcing de 472, no queda registrada en la plataforma eSigna, por tanto, no hay como medirla.

El sistema eSigna requiere ajuste en la tarea de “trasladar expediente” ya que quedó parametrizado como si siempre en el “Resuelve” de la Resolución se tuviese que dar traslado a una dependencia dentro de la entidad o a una externa, generando el bloqueo de la aplicación y que el expediente quede abierto, entonces hay que recurrir al consultor de Indenova para que finalice la tarea, esto ocasiona retrasos en la gestión y pérdida de tiempo.

De otro lado, los usuarios no diligencian el campo: “NOTAS” donde podrían especificar si fue o no notificado y esto evitaría que se notifique varias veces la misma persona.

En la tarea de “CUMPLASE” cuando se gestionan los “AUTOS”, no se encuentra parametrizado el “Cúmplase” la asignación a la Oficina Jurídica quien es el responsable de la Superintendencia que debe gestionar la tarea, siempre lo redirecciona al Grupo de Atención al Ciudadano y este debe realizar la elaboración de un memorando interno remitiendo el expediente con la resolución a Jurídica. La Oficina de Sistemas tiene conocimiento del caso y ha informado que esta corrección se realizará en la segunda fase de parametrización del eSigna.

El eSigna cuenta con la opción que les informa a los usuarios el estado del expediente y las fechas de vencimiento de los trámites, pero aún no se cuenta con la cultura para su consulta y revisión.

Con el fin de adelantar correctivos que se requieren de forma inmediata, la Oficina de Control Interno gestionó reunión entre la Oficina de Sistemas y todo el equipo de trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano el día 23 de mayo de los corrientes, con el objetivo que se precisaran las inconsistencias y se diera solución a las mismas de forma oportuna, habilitando perfiles para que los funcionarios del área de notificaciones puedan realizar adecuadamente el trámite.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			

CONCLUSIÓN

De todo lo expuesto en el presente informe se puede concluir que a la fecha, no es posible determinar con precisión el número de notificaciones que hay pendientes, ni el estado en que se encuentran, toda vez que la información no se encuentra centralizada en una sola fuente de información, la existente en eSigna no reporta la totalidad de las actividades del proceso toda vez que no se encuentran parametrizados todas y cada una de las tareas del procedimiento y tampoco cuenta con las interfaces con otros sistemas que hacen parte del flujo de información.

RECOMENDACIONES

1. Efectuar las notificaciones de los actos administrativos de forma inmediata, dando cumplimiento a los términos y al principio de celeridad.
2. Se recomienda actualizar la información registrada en la SUITE, en relación con los indicadores, consignando su análisis. Para el efecto también es importante que se realice seguimiento a dicha información por parte de la Oficina de Planeación, con el fin de que ese Sistema contenga información útil y actualizada.
3. Se recomienda actualizar el procedimiento de notificaciones, previa implementación de los ajustes al sistema eSigna y para el efecto, realizar un taller con todo el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano para revisar paso a paso el flujo de información del procedimiento para validar conjuntamente, de forma transversal su articulación con los actores involucrados para la inclusión de tareas, actividades, tiempos, formatos y demás que correspondan con el procedimiento.
4. Realizar todas las parametrizaciones, ajustes e implementaciones que requiere el módulo de notificaciones para que todas las actividades, tareas y registros del procedimiento queden incorporadas en el sistema eSigna, para que no se tengan que realizar de forma manual, así mismo, los reportes y demás información que se requiera para poder hacer análisis de información para la toma de decisiones y gestionar seguimiento y control.
5. Se recomienda centralizar la información en una sola base de datos, estandarizar y depurar la base existente y definir y establecer todos los reportes que necesite la Superintendencia para los diferentes informes que debe presentar para el Sistema de Gestión de Calidad.
6. Mejorar la infraestructura de red para evitar las constantes caídas y lentitud en el sistema.
7. Se recomienda incluir en el equipo de trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano un abogado.

PLAN DE MEJORAMIENTO

El Grupo de Atención al ciudadano deberá estructurar un Plan de Mejoramiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del presente informe, según formato en la SUITE, identificando las acciones de mejora tanto preventivas como correctivas que permitan corregir las debilidades encontradas.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tramitado y Proyectado por	Gloria Méndez Ruíz		31/05/17
Revisado para firma por	Sandra Milena Neira Sánchez		31/05/17
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.			