

200-40.03

Santiago de Cali, septiembre 4 de 2018

Doctor
LUIS FERNANDO MARTINEZ ARCE
Gerente
E. S. D.

Asunto: Informe pormenorizado del estado del control interno de la Entidad.
Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 09

Reportes del responsable de control interno. Modifíquese el artículo [14](#) de la Ley 87 de 1993, que quedará así:

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en una entidad de la rama ejecutiva del orden nacional será un servidor público de libre nombramiento y remoción, designado por el Presidente de la República.

[Modificado por el art. 231, Decreto Nacional 019 de 2012.](#) Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.

Teniendo en cuenta lo anterior y dando cumplimiento a la ley, a continuación, manifestamos los aspectos más relevantes evidenciados por la oficina de control interno del segundo informe referente al segundo cuatrimestre del 2018.

VISITAS A SEDES

Desde la oficina de control interno como apoyo de los diferentes procesos de la entidad, dentro del plan a anual de auditorías se programó las diferentes visitas a las 12 sedes de la entidad dentro del territorio del valle del cauca, de las cuales hasta la fecha por logística solo se han visitado las manifestadas en el asunto, de las cuales permítame manifestarle lo siguiente:

PALMIRA.

En la visita a la sede de **PALMIRA** el día 11 de mayo del presente se realizó un arqueo de caja la cual tiene un monto asignado por valor de \$ 350.000, la cual no reporto ninguna novedad en el momento del arqueo, la persona encargada en muy ordenada en el manejo de los soportes de la misma y tiene todo el manejo referente del proceso, las evidencias del arqueo reposan en nuestra oficina.

En el recorrido se revisó la bodega de la sede y se evidencia falta de control al no tener el inventario de los insumos de la bodega del datacenter por parte del funcionario.

De las solicitudes de la superintendencia de sociedades solicita dentro de la infraestructura de las entidades la implementación de fácil acceso a las mismas por parte de los usuarios y una mayor atención para las personas en discapacidad y en esta sede no se cuenta con una rampla para facilitar el acceso de estas personas.

BUENAVENTURA.

Se inicia la visita el día 15 de mayo del presente, fuimos atendidos por el señor José Fernando Valencia, (ingeniero de soporte) y el señor Fredy Lucumi (operador)

Se evidencia deterioros en la parte de infraestructura, el nombre de la empresa no está actualizado, la presentación e imagen de la empresa está en muy mal aspecto (exteriores)

El deterioro de algunos muebles de oficina es evidente, además se argumenta que requiere 3 mesas para trabajar los técnicos e instaladores, escritorios, se requiere resanar y pintar además de herramientas, se evidencia que las UPS o fuente de energía en los apagones no están funcionando y se ha informado a Cali sin que se tenga respuesta oportuna, es de vital importancia que estas se revisen o se cambien

ya que son el soporte para la prestación del servicio en un los eventuales apagones que tanto se dan en esta ciudad.

En la oficina atención al cliente donde su responsable es la señora Maritza alegría se realizó arqueo de caja menor, el fondo está por valor de \$ 1.610.000.

En el momento de realizar el arqueo todos los soportes están en orden, la custodia del dinero está en una caja bajo llave y guardada, no presenta ni faltantes ni sobrantes, el resultado del arqueo se evidencia en el soporte impreso que reposa en la oficina de control interno.

CAICEDONIA en la visita realizada el día 21 de junio del presente, en esta localidad hay reiteradas quejas por parte de los usuarios por la mala prestación del servicio, manifiestan que se pone lento el internet, hay intermitencias, no se acude ante los reportes de los daños dentro de los tiempos estipulados por la norma, los extintores se encuentran sin carga , este es un pago que lo pueden hacer por caja menor ya que la cuantía es de 30 mil pesos , pero su coordinador manifiesta que Cali niega realizar estos pagos por este medio.

Solicitan cambios de equipos de cómputo, su coordinadora manifiesta que las cajas que reposan en los postes de la localidad se encuentran averiados sus pares, otros están malos, se debe hacer el inventario, saber que se debe reparar y cuales están para cambios ya que en estos pares se hacen las conexiones de nuevos usuarios.

En el arqueo realizado a la caja menor cuyo fondo tiene un valor de \$ 350.000 se evidencia buen manejo de los recursos y los soportes con los cuales pagan cada concepto, las evidencias del arqueo reposan en el documento formato arqueo de caja menor.

CARTAGO durante la visita realizada el mismo día los usuarios se quejan y manifiestan un mal servicio, la coordinadora manifiesta deficiencia en la red, que no hay mantenimientos preventivos, no se cuenta con la cobertura en barrios nuevos, no contamos con capacidad de instalación, se reportó un daño masivo del 19 al 30 de mayo sin que se hubiese reparado, argumentan haber reportado un daño masivo ocurrido el día 14 de noviembre del 2017 en villa del sol dirigido al ingeniero Rafael y Cardona, ellos manifiestan que está pendiente de contratar una grúa ya que se produjo un hurto de fibra en el distrito 42 donde se afectó 36 usuarios, en diciembre se realizó un arreglo parcial pendientes 14 que se retiraron, hay 6 pendientes con el daño los cuales se les está compensando.

Referente a los RQR de la oficina de atención al cliente cada área recibe sus peticiones quejas o recursos lo cual no debe ser de esa forma ya que para ello está la oficina que debe recibir este tema.

Arqueo de caja durante este proceso realizado a la encargada de la mismas la cual tiene un monto asignado de \$ 2.700.000, a la fecha cuenta con un buen manejo de los recursos y los soportes reportados se hacen de la forma adecuada y se tiene bien custodiado en dinero, no se evidencia faltantes ni sobrantes, los soportes de este arqueo reposan en nuestra oficina, formato arqueo de caja menor con el nombre de la sede.

ZARZAL se evidencian muchas quejas por la mala presentación del servicio, intermitencias por daños, se evidencian 30 daños, hay presentación de cartas de retiros, se elevaron los PRQ en la sede, se encuentran pendiente los pagos del impuesto predial de esta sede, no se cuenta con la rampla para el acceso y la atención de las personas discapacitadas.

En infraestructura se evidencia deterioro en la pared y columna principal del ingreso, con múltiple húmeda y hongo en la pared, también tiene roto el letrero de la empresa el cual no se ven los logos ni el nombre de la misma por el deterioro evidente.

En el arqueo de caja menor realizado a la funcionaria Shirley Quintero la cual tiene un fondo asignado de \$ 380.000 no se evidencia faltante ni sobrante, buen manejo de los recursos y los soportes referentes a caja, las evidencias del arqueo se encuentran en el formato que reposa en nuestra oficina con el nombre de la sede auditada.

ROLDANILLO en esta sede no se presentan por menores, es una sede muy organizada, en la parte de infraestructura se evidencia deterioros en la puerta del baño no se evidencia la rampla para la atención y acceso de las personas discapacitadas como refiere la resolución 511 de CRC.

En el arqueo de la caja menor la cual tiene un monto asignado de \$ 350.000 no presenta inconsistencia, la manera de manejar de forma adecuada cumple con los soportes para cada reembolso, su responsable es la funcionaria María Patiño.

Dentro de estas visitas se realizó el acompañamiento por parte de nuestra oficina a la sensibilización y capacitación a la transición de la norma **ISO 9001 versión 2015**. En cada una de estas sedes mencionadas en este informe.

Dentro de estas visitas pregunte si reciben visitas de funcionarios de la sede administrativa (Cali) y todos manifestaron que en lo transcurrido del año no se ha hecho presencia, también pregunte en Cali quien es el responsable de hacer estas visitas a las sedes y manifiestan que es el señor **ÓSCAR SOTO** a quien se le delegó estas funciones.

RECOMENDACIONES

- Hacer más presencia en las sedes en lo comercial y en la parte técnica, recordemos que estas son las que prestan el servicio y donde se tiene los clientes.
- Tomar los correctivos cuando se presentan los daños masivos de forma inmediata ya que se interrumpe la prestación del servicio al usuario.
- mejorar la respuesta en las instalaciones referente a las ventas ya que los tiempos no son los más acordes a las necesidades de los usuarios.
- El área técnica debe realizar inventario de cuantas cajas tenemos por cada localidad en los postes, cuantos pares de estas cajas están averiados o por reparar y cuantos estas dañados para cambio, debido a que muchas de las instalaciones no se hacen por estos motivos.

Las evidencias y demás reposan en los informes, de la oficina de control interno.

SEGUIMIENTO DEFENSA JURÍDICA PROCESOS CONTRA LA ENTIDAD

Solicite a la jefatura del área jurídica en cabeza del doctor **JUAN CARLOS LUNA CUELLAR**, la relación de todas las demandas en curso contra la entidad, estado de cada proceso, su cuantía o pretensiones por parte del demandante, cuales son las acciones ejercidas y cuales las medidas a tomar con el ánimo de ejercer una defensa legítima y en derecho que favorezca los intereses de la empresa.

Dicho lo anterior nos reunimos con la jefa de control interno disciplinario, el jefe de jurídica y el doctor Adolfo León con el ánimo de definir la ruta y con una lluvia de ideas concretar el tema referente a la atención de los procesos contra la entidad.

El doctor Juan Carlos Luna genera la información desde la fuente que son las demandas laborales, procesos ejecutivos civiles, pleitos contractuales y actos administrativos propios de la empresa y superintendencias.

CORRECTIVOS Y ACCIONES:

Prevención de los riesgos jurídicos o daño.

Construir documento y actualizar los riesgos del proceso.

Levantamiento de los procesos, (construir) por parte del área responsable.

Frente a los 29 procesos evidenciados se expidieron poderes para hacer seguimiento en los diferentes tribunales.

Se consultaron 5 fuentes, 1 tribunal contencioso administrativo del valle, 2 juzgados administrativos del valle verbales y escritos, 3 juzgados laborales del circuito, 4 tribunal superior sala laboral, 5 juzgados civiles del circuito.

Hay una fuente que no se refleja, son los juzgados civiles de ejecución de condena.

Se utilizará la red judicial como consulta diaria y saber los movimientos que se surten en cada uno de los procesos que esta muestra.

RECOMENDACIONES

- Toda decisión vista por las herramientas usadas para cada proceso debe ir al juzgado y traer las evidencias.
- Remitir al área financiera (presupuesto) las pretensiones iniciales del demandante, con el fin se provisione en el presupuesto.
- Contratar un abogado externo para ejercer las defensas ojalá especializado en el tema laboral.
- Apertura un archivo para cada uno de estos procesos, para que la empresa tenga evidencias ya que a la fecha no se cuenta con él.
- Seguimiento diario en el sistema de verificación.
- Actualizar el cuadro de procesos de la entidad cada vez que se genere un movimiento.
- Para el tema de los embargos, referente a los bancos se debe hablar con el demandante y hacer el oficio coayudado firmado por las dos partes, este se debe presentar al juez para agilizar el proceso, solicitar oficios de desembargos emitido por el juez, para los diferentes bancos y que se expidan títulos a favor de la ERT, con esta emisión del título el abogado va al banco agrario para el cobro.
- Informar a tesorería y al jefe financiero de todas actuaciones de los títulos. (juzgados, montos de embargos)

SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2016 Y 2017.

Se suscribió plan de mejoramiento con los hallazgos evidenciados por el ente de control, se envió la matriz por el portal de la contraloría.

AUDITORÍA SECRETARIA GENERAL

Objetivos De La Auditoria:

Verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales, soportes y datos consignados en la etapa pre contractual, de ejecución y post contractual.

Verificar el cumplimiento por parte de los supervisores acerca del trámite oportuno de actas e informes.

Conocer el estado actual de los contratos.

Verificar la aplicabilidad de la Política de contratación de la empresa.

Verificar la publicación de los documentos a la plataforma de RCL y SECOP.

Seguimiento y verificación a planes de mejoramientos celebrados con el ente de control.

Alcance:

Auditorio documental de tipo aleatorio simple al proceso contractual Correspondiente a enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018.

Dando cumplimiento al plan anual de auditorías vigencia 2018 y teniendo en cuenta la importancia del proceso contractual de la entidad, con el ánimo de avaluar, verificar y corregir las debilidades evidenciadas durante esta auditoría, a continuación entrego resultados de la misma realizada al área de contratación durante la vigencia 2018 contratos celebrados desde el 2 de enero hasta el 30 de junio de un total de **55** contratos celebrados y relacionados por valor de \$ **16.988.646.745** de los cuales se Revisaron **24** contratos correspondiente al **44%** de todos los contratos celebrados, por valor de \$ **5.592.971.515** correspondientes al casi **33%** del valor total de todos los contratos celebrados durante este periodo.

Los detalles, observaciones se evidencian en el informe total de control interno.

RENDICIÓN DE CUENTAS EN LÍNEA SECOP Y RCL 2018.

Durante la auditoría realizada A la rendición de cuentas en línea de los documentos que se deben cargar en este portal, para dar cumplimientos a los entes de control y por temas de ley de transparencia, permítame manifestarle lo siguiente: Desde la jefatura de control interno como apoyo a su gestión es nuestro deber recordarle la importancia del cumplimiento en estos procesos de rendición de cuentas en línea con los entes de control y la veracidad de la información reportada como también dar a conocer las sanciones que acarrea el no cumplimiento.

Es por eso que se ejercerán los controles necesarios con el ánimo de empezar a prevenir los posibles errores a futuro que se puedan presentar en el proceso.

El contenido y los resultados de la revisión reposan en el informe fecha 30 de julio 2018, auditoria seguimiento y verificación RCL y SECOP

REPORTE DE INFORMES, SEGUIMIENTOS Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS ENTES EXTERNOS 2018

Desde el área de control interno se remite a su despacho mensualmente, informe con relación de seguimiento y verificación de los requerimientos y el estado de las áreas responsables de rendir la información según la entidad solicitante y sus respectivas fechas de entrega, con el ánimo de cumplir con estos requerimientos externos, en el evento de incumplir con los mismos se le manifiesta los motivos por el cual no se hizo el reporte y su posterior plan de mejora u acción correctiva según el caso.

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CIERRE FISCAL VIGENCIA 2017, CONTRALORIA DEPARTAMENTAL.

Se hace el seguimiento al plan de mejoramiento efectuado al cierre fiscal vigencia 2017, durante cada comité de gerencia el primer punto a tratar son los avances realizados a cada uno de los hallazgos encontrados por el ente de control, cada responsable del plan de mejora presenta sus avances con las respetivas evidencias de las acciones cumplidas para llegar a la meta plasmada en el documento, al cual se le da un valor porcentual de avances hasta llegar al 100% de cumplimiento. Se entrega informe de seguimiento del proceso manifestado.

AUSTERIDAD DEL GASTO SEGUNDO TRIMESTRE 2018.

En referencia al tema se compara el primer trimestre del año 2018 respecto al segundo trimestre del año 2018 se generan variaciones porcentuales por austeridad en el gasto los cuales se hace referencia dentro del informe con fecha 1 de agosto del presente, donde se adjunta cuadro de los mismos.

Se recomendó reducción o controlar los conceptos que no ostentan la austeridad del gasto.

INFORME SEMESTRAL SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento al artículo 76 del estatuto anticorrupción la Jefatura de Control Interno se permite informar a su despacho, el resultado del seguimiento y verificación de los PQR del primer semestre de 2018.

En el primer semestre de 2018 no se evidenciaron presuntos actos de corrupción.

En relación a los PQR la empresa a través de la dependencia respectiva diligenció y continúa activamente recibiendo, tramitando y resolviendo peticiones, quejas y recursos que los usuarios y ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la compañía.

Al concluir el primer semestre de 2018 se presentaron 1.371 solicitudes de PQR, 902 solicitudes menos que el segundo semestre del 2017, con un promedio mensual de 229. Dicho análisis se realizó teniendo en cuenta la información reportada por Servicio al Cliente el 31 de Julio del año en curso y siguiendo los lineamientos de la circular única de la SIC.

El trimestre con más PQR es el primero con 887, equivalente al 65% sobre el total.

El mayor número de solicitudes es de 234 y corresponden a la causal **“No disponibilidad del servicio”**. El número de peticiones en el semestre alcanzó un total de 803, de quejas 568 y 0 recursos.

En las visitas realizadas a 6 sedes de la empresa, Caicedonia, Buenaventura, Cartago, Zarzal, Roldanillo, Palmira, se evidencia falta de trazabilidad en casos donde los usuarios reportaban una petición, queja o recurso y estos no se registraban en el software, argumentado que se les da solución verbalmente, por ejemplo, un usuario llega y solicita que le revisen la línea de teléfono fijo ya que no tiene tono, que en varias ocasiones ha solicitado lo mismo y a la fecha nadie ha pasado por su vivienda, la encargada de la sede hace una llamada a un técnico el

cual manifiesta ir en las horas de la tarde y con eso el usuario sale descontento de la sede y la funcionaria no hace ningún tipo de registro en el software.

Con esto queda en evidencia que no se hace el registro de algunos PQR donde se evidencia falta de trazabilidad sobre el proceso, el funcionario argumenta que esto se hace de esta forma para no llenar a la oficina de PQR ya que ella les da solución, casos como este son muchos, lo cual no arroja una cifra real de los PQR que solicitan los usuarios.

En otras palabras, en las sedes tienen la percepción que entre menos PQR se registren es porque mejor están haciendo su labor, cosa que es todo lo contrario, ya que si no se totaliza el 100% de estos registros es difícil medir la satisfacción del usuario y su percepción sobre el servicio prestado.

RECOMENDACIÓN:

- Al presentarse el mayor volumen de PQR por “**No disponibilidad del servicio**”, se debe oficializar a las áreas comprometidas para que inicien acciones tendientes a la mejora continua, sin perjuicio de las demás instrucciones Gerenciales al respecto.
- Dotar a las sedes de digiturnos con el ánimo de cuantificar los usuarios atendidos por PQR en cada periodo y dar cumplimiento a la resolución 5111 de la CRC.
- Registrar todos las PQR en cada sede al 100% y tener la trazabilidad de los mismos y medir realmente el nivel de satisfacción e identificar la cantidad de cada PQR solicitados por localidad y con esto tomar acciones correctivas reales que mejoren la situación de la empresa referente a su prestación de servicios y a la percepción del cliente hacia la entidad.

AUDITORIAS PROGRAMADAS

Para su conocimiento e información Según lo establecido en la ley 87 de 1993 y el decreto 648 del 2017, para la ejecución y desarrollo de la oficina de control interno, permita anunciarle las áreas pendientes para auditar y su respectiva información requerida para tal fin, si es su consideración y solicita profundizar en un tema puntual referente a estas auditorías, nuestra oficina lo contemplara y le dará el alcance requerido.

Las áreas son:

Tesorería, contabilidad, presupuesto, recursos humanos, comercial, técnica, logística y transporte, compras y almacén.

Estas auditorías se inician a partir de la próxima semana, hasta el 30 de diciembre del 2018.

AUDITORÍA CAJA MENOR

Con el fin de garantizar que las operaciones estén debidamente sustentadas, que los registros sean oportunos, adecuados y que los saldos correspondan, la oficina de control interno, deberá efectuar arquezos periódicos y sorpresivos independientemente de la verificación por parte de las dependencias financieras de los diferentes órganos y de las oficinas de auditoria. En todas las revisiones se debe tener en cuenta soportes que estén a nombre de la entidad, con sus respectivo NIT, que los soportes como las facturas cumplan con los requerimientos de la DIAN, Decreto 1068 de 2015, Artículo 2.8.5.12.

Dentro de estos arquezos realizados permanente, se elaboran con el ánimo de fomentar la cultura del auto control, encaminada a la prevención, que el funcionario mecanice el proceso auditado, tenga presente a cabalidad el procedimiento y que sea puesto en práctica en cada una de las actividades del proceso, las debilidades encontradas durante este proceso están expresadas en los diferentes informes presentados a su despacho con fecha del mes de agosto 16 del 2018.

El contenido de cada uno de los informes manifestados en este documento reposa en la oficina de control interno.

Agradezco su atención.

Atentamente,

MARLON FERNANDO SEVILLANO CASTRO
Jefe de Control Interno