



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 19	Mes: 06	Año: 2015
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Participación y Servicio al Ciudadano PC-SP-001
Subproceso:	Subproceso Participación Ciudadana PC-SP-001 Subproceso Servicio al Ciudadano SC-SP-001
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Director(a) General Territorial
Objetivo de la Auditoría:	<p>General Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo del proceso de Participación y Servicio al Ciudadano de acuerdo con las normas establecidas.</p> <p>Específicos 1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, manuales e instructivos del Subproceso Servicio al Ciudadano según la muestra seleccionada. 2. Verificar el cumplimiento de los procedimientos, del Subproceso Participación Ciudadano según la muestra seleccionada. 3. Verificar la utilización del sistema de vigilancia y Control. 4. Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción de la presenta vigencia con corte al 30/04/2015. 5. Realizar seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora. 6. Realizar el seguimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. 7. Verificar y analizar el mapa de Riesgos y el normograma vigente. 8. Seguimiento Ley de Transparencia 1712/2014 - Decreto 103 del 20/01/2015</p>
Alcance de la Auditoría:	Actividades desarrolladas en cumplimiento del proceso de Participación y Servicio Ciudadano, en el período comprendido entre el 1 de abril 2014 y el 30 de abril de 2015.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
MYRIAM HERRERA DURÁN <i>[Firma]</i>	Gigliola Montañez Murillo – Auditor <i>[Firma]</i> Wilmar Valencia Suárez – Auditor <i>[Firma]</i>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	07	Mes	05	Año	2015	Desde	07/05/15 D/M/A	Hasta	28/05/15 D/M/A	Día	18	Mes	06	Año	2015

05 Informe

TABLA DE CONTENIDO

1.	METODOLOGÍA	3
2.	DESARROLLO DEL INFORME	3
2.1.	Subproceso Servicio al Ciudadano	3
2.2.	Subproceso Participación Ciudadana	7
2.3.	Sistema de Vigilancia y Control.....	8
2.4.	Seguimiento a las acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	10
2.5.	Seguimiento al Plan de Acción – Vigencia 2015	12
2.6.	Cumplimiento y avance plan de mejoramiento CGR.....	14
2.7.	Mapa de Riesgos – Participación y Servicio al Ciudadano	18
2.8.	Normograma – Participación y Servicio al Ciudadano.....	19
2.9.	Ley de Transparencia 1712/2014	20
3.	CONCLUSIONES.....	21
4.	Anexo No. 1.....	23
5.	Anexo No. 2.....	26
6.	Anexo No. 3.....	29



1. METODOLOGÍA

- Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado a la Directora General Territorial mediante memorando 20151400037793 del 29 de abril de 2015, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objeto de la auditoría. Una vez obtenida la información, se realizaron las muestras aleatorias correspondientes.
- Posteriormente, se realizó la verificación inicial de información a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como el Sistema de Gestión documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SIGGESTION.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría al proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, radicado bajo el número 20151400047613 del 29/05/2015.
- Con fundamento en la retroalimentación realizada por la Dirección General Territorial, a través del memorando 20158000050703 del 10/06/2015, se realizaron las respectivas modificaciones al informe preliminar de auditoría, las cuales fueron informadas y aceptadas en la reunión de cierre de la auditoría. Es de precisar, que el análisis y respuestas a la mencionada retroalimentación, se encuentra debidamente documentada en el acta de cierre.

2. DESARROLLO DEL INFORME

Como producto del ejercicio auditor realizado al proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, se relacionan a continuación los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado.

2.1. Subproceso Servicio al Ciudadano

El subproceso busca ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos. Como resultado del análisis realizado de la caracterización del subproceso, se presentan a continuación las siguientes situaciones identificadas:



Observación No.1

- Documentación desactualizada, por cuanto en la caracterización, se relacionan procedimientos que no se encuentran publicados en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME, los cuales son:
 - Procedimiento silencio administrativo positivo
 - Procedimiento revocatoria
 - Procedimiento cumplimiento de Fallos
 - Procedimiento denuncias
- No existe coherencia entre los responsables que registra el subproceso y los responsables que registra el procedimiento Derecho de Petición, por cuanto en el subproceso, la responsabilidad se limita a los Directores Territoriales y el Director General Territorial, mientras que en el procedimiento se hace mención a los Jefes de Dependencias y/o Coordinadores de Grupo.
- Los documentos propios del subproceso, no se encuentran debidamente identificados con el código respectivo, en las actividades, ni en los documentos asociados en cada uno de los procedimientos.
- Dentro de la política de operación relacionada en el procedimiento Derecho de Petición se establece como requisito legal el título II de la Ley 1437 de 2011, el cual dentro de su articulado se encuentra INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014.

Recomendación No. 1

Realizar las actualizaciones correspondientes en el subproceso y sus procedimientos asociados, para que la información relacionada sea coherente y acorde a la normatividad vigente. Adicionalmente, es pertinente formular los controles que permitan identificar oportunamente los cambios externos que impactan los procesos y subprocesos auditados para actualizarlos.

Atención a trámites

En el aplicativo ORFEO durante el seguimiento correspondiente, se observó que existen 49.744 radicados de entrada con estado “EN GESTIÓN”¹ distribuidos en las diferentes dependencias de la Entidad.

Con base en la población identificada en la Direcciones Territoriales, se especifican los trámites relacionados con los tipos documentales: ATENCIÓN PERSONALIZADA, RAP, REP, REV, REQ, PQR, DERECHOS DE PETICIÓN y SOLICITUDES VARIAS, observando

¹ Corte 30 de abril de 2015, fecha de generación 13 de mayo de 2015.



que existe un total de 34.383 equivalentes a un 69.11% de la población de radicados asociados a las Direcciones Territoriales, clasificados de la siguiente manera:

TIPO DOCUMENTAL	DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES	DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	DIRECCION TERRITORIAL NORTE	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	TOTAL
R.A.P. RECURSO DE APELACION	1	3.696	10.070	233	691	4.049	18.740
R.E.Q. RECURSO DE QUEJA	1	394	5.786	17	350	119	6.667
S.A.P. SOLICITUD DE SILENCIO ADMINISTRATIVO		586	2.698	125	2.001	220	5.630
P.Q.R.		533	784	35	77	98	1.527
R.E.P. RECURSO DE REPOSICION		86	793	3	101	19	1.002
SOLICITUDES VARIAS		47	134	3	264	18	466
R.E.V. REVOCATORIA DIRECTA		101	68	4	8	91	272
DERECHO DE PETICIÓN	7	7	44		5	5	68
ATENCION PERSONALIZADA		1	8	1	1		11
TOTAL	9	5.451	20.385	421	3.498	4.619	34.383

Fuente Aplicativo ORFEO

Observación No. 2

De lo expuesto anteriormente, se observa que se presentan trámites en la diferentes Direcciones Territoriales, con estado "EN GESTIÓN", lo que evidencia la falta de culminación del trámite en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Recomendación No. 2

Coordinar y generar en conjunto con las Direcciones Territoriales, acciones correctivas con el fin de ubicar puntos críticos y establecer esquemas de control para el adecuado cumplimiento y depuración en ORFEO de los trámites que aparecen con estado en GESTION relacionados con cada una de las Direcciones Territoriales, con fundamento en el numeral 11, del artículo 18 del decreto 990 de 2002.

Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICIÓN				
DIRECCIÓN TERRITORIAL	AÑO			TOTAL
	2012	2014	2015	
DIRECCION TERRITORIAL NORTE		2	25	27
DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	1		4	5
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE			4	4
DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE			4	4
DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES			2	2
TOTAL	1	2	39	42



Observación No. 3

Existen trámites de entrada asignados a la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales, que corresponden a la serie DERECHO DE PETICIÓN, los cuales no cuentan con un radicado de salida. Para los años 2012 y 2014, se evidenciaron tres² derechos de petición sin respuesta y que además se encuentran en estado “En gestión”.

Para la vigencia 2015 se identificaron 186 derechos de petición con corte al 30/04/2015, incluyendo los 39 peticiones en gestión. Del total de los derechos de petición (186) se determinó una muestra aleatoria de 26 radicados, que fueron analizados en su gestión, presentándose a continuación algunas oportunidades de mejora³:

- Se identificaron derechos de petición que tienen respuesta, por fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Para algunos derechos de petición, no se logró evidenciar la respuesta, incumpliendo los términos de respuesta señalados en la normatividad vigente.
- Existen respuestas a derechos de petición, sustentadas en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, el cual se encuentra declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.
- Se evidencian respuestas a peticiones, que son soportadas con información que no es coherente, como por ejemplo los radicados: 20158000008591 y 20158200145521.
- Se encontraron respuestas a peticiones que fueron enviadas por fuera de términos, a pesar que los radicados de salida cuentan con fechas dentro de los términos.
- Se evidencian derechos de petición que no están asociados a expedientes, situación que está en contraviniendo la circular interna 20135000000 del 30/08/2013.

Recomendación No. 3

Se recuerda que es deber de la entidad generar las respuestas a los derechos de petición con oportunidad y calidad, de acuerdo con lo determinado en las normas legales vigentes.

Al respecto, es relevante mencionar que la Superintendente emitió el memorando número 20141000041223 del 5 de mayo de 2014, dando instrucciones expresas a la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales, sobre el trámite dentro del término de la ley de los derechos de petición, al igual que la remisión al día siguiente a su radicación de las peticiones que sean de conocimiento de otra dependencia.

² 20128100164192 DEL 29/03/2012, 20148200632292 DEL 18/11/2014, 20148200396302 DEL 15/07/2014

³ Para mayor detalle consultar el anexo No. 1 del presente informe



2.2. Subproceso Participación Ciudadana

El subproceso de participación ciudadana, busca promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios, a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.

Durante el segundo semestre del 2014 en cumplimiento de este objetivo se presentaron un total de 51 eventos de presencia institucional y capacitaciones, discriminados de la siguiente manera:

Dirección Territorial	Eventos de Presencia institucional	Capacitaciones	Total
CENTRO	22	2	24
NORTE	28	13	41
OCCIDENTE	25	17	42
ORIENTE	17	31	48
SUROCCIDENTE	29	22	51

Fuente Dirección General Territorial

Ahora bien, según información suministrada por la Dirección General Territorial durante los meses de enero – abril del 2015, se han realizado un total de 168 eventos de presencia institucional y capacitaciones discriminados de la siguiente manera:

Dirección Territorial	Eventos de Presencia institucional	Capacitaciones	Total
CENTRO	4	17	21
NORTE	2	15	17
OCCIDENTE	1	3	4
ORIENTE	3	110	113
SUROCCIDENTE	0	13	13

Fuente Dirección General Territorial

Con base en dicha información, se generó una muestra de 25 eventos de presencia institucional y capacitaciones, a fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos que hacen parte del subproceso de participación ciudadana, observándose⁴:

⁴ Para mayor detalle de las observaciones consultar el anexo No. 2 del presente informe.



Observación No. 4

- Para la mayoría de los eventos y capacitaciones verificados de la muestra, se observó que cumplen con las actividades que conforman estos dos procedimientos analizados, relacionándose en los expedientes virtuales los soportes correspondientes, excepto para los siguientes expedientes de eventos: 2015840320300072E, 2015840320300060E, 2015840320300077E, 2015840320300069E.
- Del total de la muestra analizada, existen expedientes virtuales que cuentan con más de una capacitación efectuada, contradiciendo lo especificado en la actividad tres del procedimiento capacitación, que especifica: "...conformar el expediente en ORFEO con la documentación de la capacitación."

Recomendación No. 4

Aplicar estrictamente los puntos de control existentes, con el fin de contar con todos los registros y/o soportes en los expedientes virtuales, descritos en los procedimientos de Evento de Presencia Institucional PC-P-001 y Capacitación PC-P-002, según sea el caso. De esta manera se tendrá la totalidad de los soportes que sustentan el cumplimiento de lo planeado, lo cual también facilitará informar y soportar los resultados en la rendición de cuentas.

2.3. Sistema de Vigilancia y Control

De acuerdo con la Resolución 20141300041115 del 22/09/2014, se crea el Sistema de Vigilancia y Control que permite apoyar los comités de desarrollo y Control Social de los Servicios públicos Domiciliarios, dicho Sistema tiene un componente de información que permitirá a los miembros de los CDCS mantener una interrelación Constante con la Superintendencia.

En la presente auditoria se evalúa el elemento "Aplicativo de Vocales de Control" el cual registra en la actualidad 1.383 registros activos dentro del aplicativo, distribuidos de la siguiente manera:

DIRECCIÓN TERRITORIAL	No. DE VOCALES
CENTRO	517
SUROCCIDENTE	256
OCCIDENTE	244
ORIENTE	186
NORTE	180
TOTAL	1383

Fuente Sistema Vocales de Control –
Reporte general de vocales a corte- 07/05/2015



Teniendo en cuenta la importancia de la calidad de la información registrada en este sistema, se realizó la verificación de la consistencia de los datos que se almacenan en dicho aplicativo, obteniendo los siguientes resultados:

Observación No. 5

- Existen registros que no cuentan con el nombre del vocal de control. Dentro del Sistema se identifica 554 registros equivalentes a un 40.06% del total de registros activos cuya información en el campo nombre se registra como "VOCAL SIN ASIGNAR". Las Direcciones Territoriales en donde se relacionan los registros con dicha situación son:

DIRECCIÓN TERRITORIAL	No. DE VOCALES
CENTRO	159
OCCIDENTE	155
SUROCCIDENTE	108
ORIENTE	89
NORTE	43
TOTAL	554

Fuente Sistema Vocales de Control

- Dentro de la Base de datos, existen 25 registros en los cuales no se relaciona el nombre, cedula, dirección, resoluciones de conformación de los CDCS. Adicionalmente, en el campo fecha de expedición se registra en todos los campos "01/01/2014 12:00:00 a.m."
- En el Sistema existe el campo denominado radicado, el cual soporta el envío de los documentos para la creación del CDCS y asignación de vocal de control. Del total de registros activos en Sistema, solo existen 8 registros con dicha información, sin embargo se presenta que aún, cuando la información se encuentra detallada en dichos comunicados, no se visualiza el registro dentro del aplicativo. A continuación se presenta el detalle de cada uno de los radicados analizados:



No. RADICADO	OBSERVACIONES
20158300006412 del 23/01/2015	Se solicita la inscripción de un vocal de control en la base de datos de la S.S.P.D. remitiendo la documentación necesaria para el ingreso en el sistema. Sin embargo, no se encuentra información del vocal de control
2015800010702 del 06/02/2015	La información se encuentra registrada correctamente dentro del aplicativo
20155290072592 del 18/02/2015	La información se encuentra registrada correctamente dentro del aplicativo
20155290061162 del 11/02/2015	Se solicita la inscripción de un vocal de control en la base de datos de la S.S.P.D. remitiendo la documentación necesaria para el ingreso en el sistema. Sin embargo, no se encuentra información del vocal de control
20158300015112 del 19/02/2015	La información se encuentra registrada correctamente dentro del aplicativo
20155290045312 del 02/02/2015	Se solicita la inscripción de un vocal de control en la base de datos de la S.S.P.D. remitiendo la documentación necesaria para el ingreso en el sistema. Sin embargo, no se encuentra información del vocal de control
20155290067862 del 16/02/2015	La información se encuentra registrada correctamente dentro del aplicativo
20155290096252 del 03/03/2015	Se solicita la inscripción de un vocal de control en la base de datos de la S.S.P.D. remitiendo la documentación necesaria para el ingreso en el sistema. Sin embargo, no se encuentra información del vocal de control

- Finalmente, se presenta dentro de la base de datos 59 registros de vocales de control, que no cuentan con dirección, correo electrónico, teléfono y celular. Dicha información, es relevante para las Direcciones Territoriales para mantener el contacto con los vocales de Control para la realización de eventos de presencia institucional y capacitaciones a realizar.

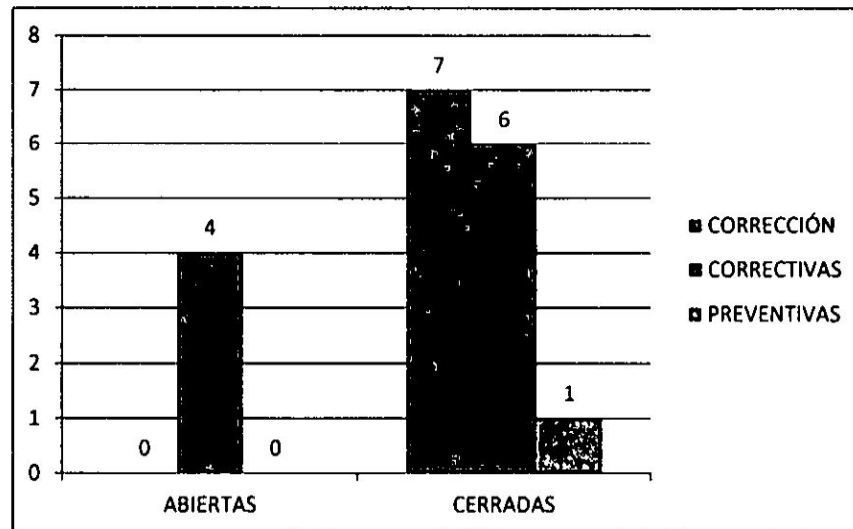
Recomendación No. 5

Realizar un plan para depuración y verificación de los registros almacenado en el sistema de vocales de control, que permita contar con información coherente, veraz y oportuna para mantener una interrelación constante entre los miembros de los CDCS, la Superintendencia y las entidades que estén relacionadas con los Servicios Públicos domiciliarios. Se sugiere que dicho plan cuenten con responsables y fechas claras, involucrando a la Oficina de Informática para que soporte el componente técnico que pueda resultar de dicha depuración.

De esta manera el sistema de información administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios generará información consistente que apoyará a la toma de decisiones de la entidad y en especial de la Dirección General Territorial.

2.4. Seguimiento a las acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Al momento de la auditoría, se encontraban publicadas un total de 18 ACPM relacionadas con el proceso de participación y servicio al ciudadano, de las cuales catorce (14) estaban cerradas y cuatro (4) se abiertas, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente SIGME

Toda vez, que el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora establece a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de verificar la eficacia de las acciones tomadas, se analizaron las ACPM cerradas obteniendo los siguientes resultados⁵:

- Se logró determinar que las catorce (14) acciones cerradas, cumplieron con los tiempos establecidos en el plan de acción, por tal motivo se consideran eficaces. En consecuencia, se diligenciarán los formatos pertinentes y se remitirán a la Oficina Asesora de Planeación de conformidad con el procedimiento “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” publicado en SIGME.
- Cada una de las actividades de los planes de acción de las ACPM, cuenta con los soportes/evidencia correspondientes, los cuales se relacionan en la columna de observaciones del formato.
- El 100% de las ACPM se encuentran debidamente actualizadas y publicadas en el SIGME.

Observación No. 6

De otra parte y como resultado del análisis realizado a las acciones adelantadas con ocasión del informe de auditoría radicado bajo el número 20141400050053 del 30/05/2014, se concluye que las mismas atienden las observaciones generadas.

No obstante lo anterior, frente a las observaciones y recomendaciones generadas en el informe en cuestión, no se utilizó la metodología adoptada por la entidad en el proceso de mejora continua para la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

⁵ Para mayor detalle consultar el anexo No. 3 de este informe



Al respecto, se recuerda el hallazgo⁶ disciplinario HD13 de la Contraloría General de la República, que cita: "HD13.Optimización SIGME - Mejora Continua. Las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno, entre otros organismos de control, no se formalizan en el procedimiento diseñado para esto en SIGME: "ACCIONES, CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA", herramienta para consignar las acciones de mejora que deben proponer las diferentes áreas y/o responsables de los procesos".

Recomendación No. 6

En tal sentido, se recomienda asegurar que las acciones de mejora tomadas en los procesos se trabajen de acuerdo a lo especificado en el procedimiento publicado en SIGME como "Acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001".

2.5. Seguimiento al Plan de Acción – Vigencia 2015

El análisis realizado se basa en la información reportada en el aplicativo SISGESTIÓN. Sin embargo, es necesario aclarar que en dicho sistema no se realiza el reporte de las metas por proceso. Por tal motivo, la verificación realizada durante la auditoría va dirigida a la Dependencia Dirección General Territorial, líder del Proceso Auditado. En tal sentido, se presentan a continuación los resultados de la verificación realizada a la ejecución de las actividades del plan de acción, de la mencionada Dirección:

ACTIVIDAD	PLAZO	% AVANCE (Aplicativo SISGESTION)		OBSERVACIÓN
Elaborar un requerimiento de solución informática para mejorar el aplicativo de vocales de control	JUNIO/15	No reporta		El requerimiento fue remitido según memorando No. 20158000020263
Generar los lineamientos y velar por la implementación del Sistema de vigilancia y control a través del Sistema Integrado de Gestión y Mejora.	SEPTIEMBRE/15	No reporta		La actividad se encuentra vigente y no presenta ningún porcentaje de avance, a fin de realizar la implementación del Sistema de vigilancia y control.
Diseñar nuevas estrategias con el fin de promocionar la conformación de CDCS en municipios priorizados y donde son inexistentes	Abril/15	100%		La actividad se encuentra ejecutada en el 100%. Sin embargo, se recomienda realizar la debida aprobación, divulgación e implementación en las diferentes Direcciones Territoriales, con el fin de que el producto realizado sea de utilidad para la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social -CDCS en los municipios

⁶ Radicado No. 2014529067000-2



			<p>priorizados y donde son inexistentes. Se sugiere incluir dentro del Plan de Acción actividades donde se plasme el despliegue de dichas estrategias.</p> <p>Por otra parte se recomienda incluir los soportes correspondientes a las estrategias creadas en el campo "Dirección de ubicación del producto" del aplicativo SISGESTION.</p>
Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en los eventos de presencia institucional	Diciemb re/15	25%	<p>Dentro del mes de abril se especifica un cumplimiento del 25%, describiendo como soporte la participación en la FNSC realizada en Turbo el 25 de abril de 2015. Sin embargo, no se visualizan los seguimientos realizados a los compromisos adquiridos en el formato PC-F 008, remitidos para esta auditoría. En el campo "Dirección de ubicación del producto" se adjunta una dirección⁷ donde muestra un documento con compromisos adquiridos del año 2014</p> <p>Se sugiere anexar como producto un "Informe de seguimiento a compromisos elaborado", conforme a lo especificado en el nombre del producto en el aplicativo SISGESTION.</p>
Realizar seguimiento a la gestión (administrativa, financiera, jurídica y técnica) de las Direcciones Territoriales, conforme a la guía metodológica	Diciemb re/15	33%	<p>Con base en la información registrada en la dirección⁸ relacionada en SISGESTIÓN, se pudieron observar las diferentes evidencias, reportados mensualmente por la Dirección General Territorial, en cumplimiento de la actividad, el registra un avance del 33%.</p>
Coordinar los eventos de impacto nacional y regional	Noviem bre/15	13%	<p>La actividad cuenta con los soportes correspondientes al día mundial del agua.</p>
Realizar actividades de acercamiento y mejoramiento de la relación usuario - SSPD, por medio de la Dirección General Territorial, a través del diseño e implementación de una estrategia de	Noviem bre/15	13%	<p>Dentro del aplicativo se especifica que dicha actividad es por demanda. Sin embargo el producto que se especifica es: "Estrategia de posicionamiento diseñada e implementada", el cual puede ser medido y estipulado dentro de un plan de trabajo. Se recomienda que la estrategia aprobada e implementada se cargue dentro del campo dirección de ubicación del producto con el fin de contar con los soportes correspondientes</p>

7

http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=460149

8

http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=460525



posicionamiento e interacción con la ciudadanía			dentro de SISGESTIÓN
Elaborar un requerimiento de solución informática con el fin de mejorar la infraestructura tecnológica para la generación de reportes estadísticos y optimizar las herramientas para llevar un seguimiento sobre la gestión de las Territoriales.	Junio/15	0%	En el aplicativo se especifica que es una actividad por demanda, sin embargo el producto que se relaciona es claro y puntual "Un requerimiento de solución informática".

Como se detalla en el cuadro anterior, existen actividades que se especifican como por demanda que no se pueden clasificar con dicha característica pues son productos concretos que son susceptibles de una medición puntual a través del tiempo. Por tal motivo se sugiere solicitar la asesoría y acompañamiento de la oficina Asesora de Planeación con el fin de realizar el análisis y revisión de cada una de las actividades del plan de acción de manera integral.

2.6. Cumplimiento y avance plan de mejoramiento CGR.

De acuerdo con el Informe⁹ presentado por la Contraloría General de la República resultado de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral para la vigencia 2013, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, suscribió el plan de mejoramiento consolidado teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el formato.

Dado lo anterior, se muestran a continuación las observaciones resultado del seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de mejoramiento a cargo de la Dirección General Territorial, con corte al 31 de marzo de la presente vigencia.

Hallazgo H25. Decretar el Archivo de Investigaciones. Para la vigencia 2012 se "Decreta el archivo de una Investigación", al 66% de los Procesos de Investigación tramitados, en tanto que para el 2011 los resultados reportan, el 47%, situación que llama la atención dado que se perciben posibles falencias en la atención de los procesos.

Acción de Mejora: Realizar revisión aleatoria de las investigaciones por SAP a las cuales se les decreto archivo en las Direcciones Territoriales

Actividad 1: seguimiento trimestral a las investigaciones

Producto: Informe trimestral de seguimiento

⁹ Radicado No. 2014529067000-2



Inicio: 2015/03/06 Fin: 2015/12/03

Comentario: Al verificar el enlace señalado en el avance reportado por la Dirección General Territorial a la CGR, carpeta Primer trimestre, se observó que los accesos a los archivos dispuestos no están habilitados. En tal sentido, se sugiere realizar la gestión necesaria para dar acceso a los recursos publicados en el enlace reportado.

Actividad 2: seguimiento trimestral a las investigaciones

Producto: Control de asistencia de las jornadas de socialización

Inicio: 2015/03/20 Fin: 2015/12/15

Comentario: Se evidenciaron los correos enviados a las Direcciones Territoriales con las bases de datos del primer trimestre de las investigaciones por SAP a las cuales se les decreto archivo en las Direcciones Territoriales de los años 2011 y 2012.

Hallazgo H26. Firmeza VS. Investigaciones. Deficiente 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.

Acción de Mejora: Dar firmezas al 100% de las sanciones que hayan surtido el trámite legal de notificación.

Actividad: Seguimiento mensual a las sanciones impuestas y verificar su firmeza.

Producto: Bases de datos

Inicio: 2015/01/15 Fin: 2015/12/31

Comentario: Al respecto, se evidenciaron las bases de datos de la Direcciones Territoriales, correspondientes a las sanciones impuestas y sus firmezas para los años 2011 y 2012. Sin embargo, no se evidencia este mismo seguimiento a los años 2013, 2014, 2015, en tal sentido, se sugiere a la Dirección General Territorial, incluir permanente las evidencias del seguimiento realizado a la firmeza de todas las sanciones impuestas por la entidad.

Hallazgo H27. Relaciones Visitas Itinerantes, Eventos, Ferias Servicios Públicos, Encuentros, Otros. La Dirección General Territorial, allega relaciones de las actividades realizadas (Visitas itinerantes Radiales y Presenciales, Ferias, sobre los temas relacionados con el Sector de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros), no se reporta el número de vocales de control capacitados.

Acción de Mejora: Rediseñar las bases de datos que consolidan la información de las actividades de Participación Ciudadana



Actividad: Seguimiento a las bases de datos que consolidan la información de los eventos de presencia institucional y capacitaciones

Producto: Informe trimestral de seguimiento

Inicio: 2015/04/20 Fin: 2015/12/20

Comentario: Se evidenció el informe trimestral de conformidad con el compromiso establecido en la actividad. Archivo INFORME PRIMER TRIMESTRE TERRITORIALES-8 DE ABRIL.

Hallazgo H28. Soportes Expedientes Eventos. La información publicada en ORFEO presenta inconsistencias dado que al ser consultada reporta cargue de documentos que no corresponden al expediente registrado, se relaciona un determinado documento pero al acceder se visualiza otro, situación que entorpece la consulta y análisis de la información a través de este medio.

Acción de Mejora: Realizar aleatoriamente una revisión de las bases que consolidan la información de las actividades de Participación Ciudadana

Actividad: Seguimiento a las bases de datos que consolidan la información de los eventos de presencia institucional y capacitaciones

Producto: Informe trimestral de seguimiento

Inicio: 2015/03/27 Fin: 2015/12/18

Comentario: Se evidenció el informe trimestral de conformidad con el compromiso establecido en la actividad. Archivo INFORME PRIMER TRIMESTRE TERRITORIALES-8 DE ABRIL.

Hallazgo H37. Cumplimiento de Requisitos. Deficiencias presentada en algunas Direcciones Territoriales, para la selección de personal (inconsistencias formatos Hojas de Vida), debilidades en la supervisión de los contratos.

Acción de Mejora: Realizar seguimiento en las Direcciones Territoriales a la gestión administrativa

Actividad: Seguimiento trimestral a la gestión administrativa

Producto: Informe trimestral de seguimiento

Inicio: 2015/03/27 Fin: 2015/12/18

Comentario: Se observaron evidencias de los seguimientos realizados a las hojas de vida publicadas en el SIGEP. No se logró evidenciar el informe trimestral de seguimiento.

Hallazgo HA10. Los mecanismos diseñados para la participación ciudadana no se han orientado a disminuir la brecha entre el número de empresas existentes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el número de empresas registradas en el SUI Si



bien la SSPD diseñó y desarrolló mecanismos de participación y atención al ciudadano, en el marco de los indicadores.

Acción de Mejora: Posicionar los canales de atención (telefónicos, virtuales, y presenciales) con los que cuenta la SSPD

Actividad: 1. Las DT incorporarán dentro de las actividades de participación ciudadana información de los canales con los que cuenta la SSPD, con el fin de posicionarlos y promover el uso de estos.

Producto: Memorando informativo a las Direcciones Territoriales para: 1. Incluir dentro de las actividades de participación ciudadana la promoción y difusión de los canales de atención, (Telefónico, virtual y presencial) con que cuenta la SSPD y por los cuales pueden acceder los usuarios. 2. Instruir y/o capacitar a los vocales de control

Inicio: 2015/01/19 Fin: 2015/01/30

Comentario: Se evidenció el memorando 20158000012433 del 13/02/2015, cumpliendo con la acción propuesta en el plan de mejoramiento. Al respecto, se sugiere documentar el seguimiento respectivo, con el fin de verificar la aplicación de las instrucciones dadas en el memorando.

Hallazgo HA 28. Capacitación la Superintendencia en 2013, realizó en la Dirección Territorial Norte, 121 capacitaciones equivalentes al 7,8% del total, por los siguientes conceptos: Capacitaciones programadas, Vocales de control, Miembros del Comité de Desarrollo y Control Social –CDCS- y municipios capacitados, siendo un porcentaje bajo si se tiene en cuenta que esta...

Acción de Mejora: Definir temas y número de capacitaciones según las problemáticas de cada territorial.

Actividad: 1. Reunión con la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la Delegada de Energía y Gas Natural. La Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales para identificar las problemáticas de cada Territorial junto con los índices de reclamaciones.

Producto: Documento consolidado con las problemáticas de cada región para la identificación de los temas esenciales de las capacitaciones.

Inicio: 2015/02/02 Fin: 2015/03/31

Comentario: Verificada la información suministrada por la Dirección General Territorial, se evidencian todos los soportes reportados en cumplimiento de la actividad planteada, a excepción del documento consolidado con las problemáticas de cada región.

Acción de Mejora: Definir temas y número de capacitaciones según las problemáticas de cada territorial.



Actividad: 2. Seguimiento a la puesta en marcha de las temáticas planteadas

Producto: Expediente en Orfeo que relacione los formatos en donde se establecen las temáticas dadas en los eventos.

Inicio: 2015/04/01 Fin: 2015/11/30

Comentario: Se evidenció el archivo "Base de datos PC-F-004 FORMULARIO EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL", que contiene los números de expediente de los eventos realizados en marzo y abril de 2015, en cumplimiento de la actividad propuesta para subsanar el hallazgo.

2.7. Mapa de Riesgos – Participación y Servicio al Ciudadano

Subproceso Servicio al Ciudadano

Observación No. 7

Durante el proceso de auditoría, en lo relacionado con la verificación de la atención a los derechos de petición gestionados por la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales, se logró determinar la materialización de los eventos definidos en el mapa de riesgos del subproceso Servicio al Ciudadano, denominados como "Incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios" e "Inadecuada respuesta a las solicitudes de los usuarios".

Recomendación No. 7

Al respecto, se recomienda analizar la suficiencia de los controles valorados en el mapa de riesgos y establecer las acciones preventivas necesarias para mitigar las causas de la materialización de los eventos de riesgo identificados y riesgo residual.

Subproceso Participación Ciudadana

Observación No. 8

Frente a los instrumentos establecidos como controles en el mapa de riesgos, se identifican los procedimientos de Participación Ciudadana, observando que los controles reales son el diligenciamiento del formato de la encuesta de satisfacción del evento PC-F-001 y el cuadro consolidado de seguimiento a compromisos.

Recomendación No. 8

En tal sentido, se recomienda ajustar el mapa de riesgos, identificando claramente los instrumentos de control que sirven para evitar la materialización de riesgos.

Además, se sugiere revisar la pertinencia del control "Inducción, entrenamiento, capacitación y actualización.", por cuanto según lo registrado en el mapa de riesgos, no se encuentra documentado en el SIGME el manejo del instrumento, el tiempo que lleva el instrumento no ha demostrado ser efectivo, no se encuentran definidos los responsables de la ejecución y seguimiento del instrumento y la frecuencia de ejecución y seguimiento del mismo no es adecuada.



2.8. Normograma – Participación y Servicio al Ciudadano

El normograma es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar planes, programas, procesos, productos y servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación lideró la elaboración del normograma con la participación de todos los líderes de los procesos, es así como el resultado fue establecer el documento que recopila el ámbito normativo que regula la entidad, el cual se encuentra publicado en el SIGME.

Observación No. 9

Al verificar el normograma del proceso Participación y Servicio al Ciudadano, se evidenció que se encuentra desactualizado, dado que no se identifican normas que soportan el proceso. Se relacionan a continuación algunas normas identificadas durante el proceso auditor:

- **Decreto 2590 de 2007.** “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”
- **Ley 732 de 2002.** “Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado.”
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”
- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- **Ley 1341 de 2009.** “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”
- **Documento CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional del Servicio al Ciudadano
- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.



Recomendación No. 9

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2013, uno de los hallazgos¹⁰ de la Contraloría General de la República se generó debido a que la Superintendencia no disponía de un normograma, tal como lo establecía el Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005, se recuerda que es deber de la entidad en cabeza de sus líderes de proceso, mantener actualizado el marco legal de la superintendencia. Es de anotar, que de acuerdo con lo establecido en el informe¹¹ final de la CGR de la vigencia 2013, la acción propuesta para este hallazgo no fue cumplida.

Cabe mencionar, que el 21 de mayo se expidió el decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-; dicho modelo tiene dentro de sus objetivos específicos, "identificar, el marco legal que le es aplicable a la organización, con base en el principio de autorregulación."¹²

Por último, se sugiere revisar los enlaces de las normas señaladas en el normograma del proceso, debido a que no están mostrando la norma. Por ejemplo:

- Ley 134 de 1994
- Resolución 20141300041115 del 22 de septiembre de 2014
- Decreto 3050 de 2013
- Resolución 20141300003295 del 13 de febrero de 2014

2.9. Ley de Transparencia 1712/2014 -

Observación No. 10

Con respecto a la Ley de transparencia, existe a través de la página web de la entidad, el registro y consulta de Vocales de Control¹³, analizado en el trascurso de la auditoría, el cual presenta información incompleta, lo que puede llegar a materializarse como un posible incumplimiento de las disposiciones generales de la Ley 1712/2014, específicamente el Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública, en lo relacionado con:

"Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad."

10 HD16 Normograma

11 Radicado No. 2014529067000-2

12 Manual Técnico MECI 2014

¹³ <http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Vocales-de-control/Registro-Vocales-de-Control>
<http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Vocales-de-control>



Recomendación No. 10

Realizar los ajustes correspondientes, para que las consultas que genera el aplicativo de vocales de control cumplan con los lineamientos dados en la ley de Transparencia 1712/2014.

3. CONCLUSIONES

Esta Oficina de Control Interno concluye que se promueve el acercamiento entre los usuarios, prestadores y la Superservicios mediante los eventos Institucionales de participación ciudadana y capacitaciones, sin embargo, se detectan debilidades en los tiempos de respuesta a las solicitudes y la debida terminación de los trámites en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, herramienta que da razón del estado de los trámites en la entidad.

En tal sentido, se recomienda a la Dirección General Territorial, con fundamento en el numeral 11, del artículo 18 del decreto 990 de 2002, coordinar y generar en conjunto con las Direcciones Territoriales acciones correctivas, con el fin de ubicar puntos críticos y establecer esquemas de control para el adecuado cumplimiento y depuración de los trámites, generando las respuestas con oportunidad y calidad, y dando cuenta del estado de los trámites en ORFEO con el fin de obtener estadísticas reales del estado de avance y la gestión realizada, dando garantía del cumplimiento de las normas legales vigentes.

Por otra parte, es importante promover la aplicación estricta de los controles existentes, para contar con todos los registros y/o soportes en los expedientes de los eventos de presencia institucional y capacitación, máxime cuando la CGR, generó un hallazgo en ese sentido.

Es pertinente realizar un plan para la depuración y verificación del dato almacenado en el sistema de vocales de control, que permita contar con información coherente, veraz y oportuna. Se sugiere que dicho plan cuente con responsables y fechas claras, involucrando a la Oficina de Informática para que soporte el componente técnico que pueda resultar de dicha depuración. De esta manera el sistema de información administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, generará información consistente que apoyará a la toma de decisiones de la entidad y en especial de la Dirección General Territorial.

De otra parte, existen actividades del plan de acción que se especifican como por demanda, las cuales no se pueden clasificar con dicha característica pues son productos concretos que son susceptibles de una medición puntual a través del tiempo. Por tal motivo, se sugiere solicitar la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de realizar el análisis y revisión de cada una de las actividades del plan de acción de manera integral.

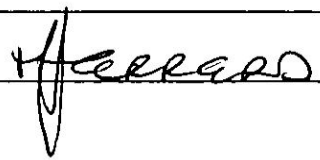
Es pertinente revisar el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, subprocesos, procedimientos y demás documentación relacionada, de cara a la normatividad legal vigente y



realizar la correspondiente actualización, con el fin de asegurar que tanto la operación como el control del proceso sean eficaces y eficientes.

Adicionalmente, es necesario analizar la suficiencia de los controles valorados en el mapa de riesgos y en consecuencia las opciones de manejo, a fin de establecer acciones preventivas necesarias para mitigar las causas de la materialización de los eventos de riesgo identificados como "Incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios" e "Inadecuada respuesta a las solicitudes de los usuarios".

Finalmente, es preciso informar que durante la actividad de retroalimentación al informe preliminar de auditoría, la Dirección General Territorial inició acciones para subsanar las observaciones, por lo que se recomienda asegurar que las mismas se formulen de acuerdo con la metodología adoptada por la entidad, según lo especificado en el procedimiento publicado en SIGME como "Acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001", logrando la debida documentación de las mismas para su posterior seguimiento.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
MYRIAM HERRERA DURÁN	Jefe Oficina Control Interno	



4. Anexo No. 1

Radicado Entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	Observación
20158200222272	10/04/2015	20158200442081	15/05/2015	Este derecho de petición de información se contestó fuera de términos, incumpliendo la normatividad legal vigente.
20158200187822	27/03/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta a la petición, ni se ha asignado a la dependencia competente, en consecuencia se están superando los términos señalados en la normatividad vigente e incumpliendo el trámite a adelantar frente a las solicitudes de investigación.
20158200133902	04/03/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente.
20158400030362	06/03/2015	20158400191581	05/05/2015	A la fecha de verificación se identificó que la respuesta al derecho de petición, supera los términos señalados en la normatividad vigente.
20158500050152	01/04/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente.
20155290231222	27/04/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente. La última actividad que se relaciona en el aplicativo ORFEO corresponde al 04/05/2015
20155290173522	09/04/2015	NA	NA	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado a ningún expediente virtual. A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente.
20155290195092	17/04/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente.
20158200038432	23/01/2015			A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente.
20158200237452	16/04/2015	NA	NA	A la fecha de verificación no se logró identificar la respuesta al derecho de petición, superando los términos señalados en la normatividad vigente. La última actividad relacionada en el aplicativo ORFEO corresponde al 19/04/2015
20155290141312	24/03/2015	20158000163261	26/03/2015	Se contestó dentro de términos, si embargo la respuesta generada está sustentada en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, el cual se encuentra declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011. Adicionalmente, dentro de la respuesta se especifica que se remitirá a la SIC mediante radicado No. 20158000161511 del 25/03/2015, sin embargo al consultar dicho radicado se encuentra en estado ANULADO dentro del aplicativo ORFEO quedando incompleta la respuesta remitida al peticionario.



Radicado Entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	Observación
20155290148692	26/03/2015	20158000186511	09/04/2015	Se constató de conformidad y dentro de los términos establecidos en la ley.
20155290179462	10/04/2015	20158000191581	13/04/2015	Se contestó dentro de términos, si embargo la respuesta generada está sustentada en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, el cual se encuentra declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.
20158100001252	02/01/2015	20158150013761	07/01/2015	Se constató de conformidad y dentro de los términos establecidos en la ley.
20158200141432	09/03/2015	20158200153661 20154100141091	09/03/2015 13/03/2015	Se descarga por que al presente Rad. lo presente el mismo usuario , con los mismos argumentos , pretenciones y es identico al Rad. No. 20158200129612 del 2 / marzo /2015 y ya se le dio respuesta con el Rad. 20158200153661 del 9/ marzo/2015. en el sentido que se le dio traslado interno a la Delegada de Acueducto , Alcantarillado y Aseo para los fines pertinentes. Se constató de fondo y dentro de los términos establecidos en la ley.
20158200211242	07/04/2015	20158200275421	09/04/2015	Se constató de conformidad y dentro de los términos establecidos en la ley.
20158500000962	05/01/2015	20158500018221	06/02/2015	Este derecho de interés particular y/o interes general, se contestó fuera de términos.
20158500041212	17/03/2015	20158500051181	18/03/2015	Se constató de conformidad y dentro de los términos establecidos en la ley.
20155290007802	07/01/2015	20152200054561	20/02/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentran relacionados los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Se dio trámite por fuera de los tiempos establecidos por la normatividad, si bien el radicado de petición se encuentra del 07/01/2015 se dió respuesta según radicado No. 20152200054561 con fecha de envío del 20/02/2015
20155290009602	09/01/2015	20158000008591	19/01/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentran relacionados los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Mediante radicado No. 20158000008591 del 19/01/2015 se dió respuesta especificando que según las base de datos que cuenta la entidad se registra la señora "Myriam Gonzalez de Cortez", sin embargo consultado la base de datos de vocales de control no existe registrado dicho nombre.



Radicado Entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	Observación
20155290031462	26/01/2015	20158000144881	16/03/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Si bien se dio respuesta según radicado No. 20158000144881 del 16/03/2015 solamente hasta el 18/03/2015 se realizó el envío de la información quedando por fuera de los terminos establecidos por la norma.
20155290033722	26/01/2015	20158000044611	16/02/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Si bien se dio respuesta según radicado No. 20158000044611 del 16/02/2015 solamente hasta el 03/03/2015 se realizó el envío de la información quedando por fuera de los terminos establecidos por la norma.
20155290084262	24/02/2015	20158200145521	09/03/2015	No es coherente la información relacionada en la respuesta del derecho de petición según radicado No. 20158200145521 del 09/03/2015: En la misma se especifica que mediante radicado No. 20148200377252 del 07/07/2014 se recibio para el trámite y gestión el recurso. Pero se aclara que el mismo fue enviado por el presado de manera incompleta por lo cual se solicitó nuevamente mediante radicado No. 20148200396271 del 11/04/2014 fecha anterior al recibo del trámite.
20155290124142	16/03/2015	20158000205541	20/04/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Si bien se dio respuesta según radicado No. 20158000205541 del 20/04/2015 con fecha de envío de 21/04/2015, la misma se realizó por fuera de los terminos establecidos por la norma. En el texto de respuesta al derecho de petición se hace relación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 el cual se encuentra Inexequible con efectos diferidos solo hasta el 31 de diciembre del 2014. Por otra parte se especifica que se da traslado a la SIC mediante radicado No. 20158000204701 del 20/04/2015 y radicado 20158000152451 del 19/03/2015, observando que se envían dos comunicaciones de traslado.
20155290124882	16/03/2015	20158000166591	26/03/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. Dentro del texto de respuesta al derecho de petición se hace relación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 el cual se encuentra Inexequible con efectos diferidos solo hasta el 31 de diciembre del 2014.
20155290126322	16/03/2015	20158000165141	26/03/2015	Dentro del aplicativo ORFEO no se encuentra relacionado los radicados de entrada y salida a ningun expediente virtual. En el texto de respuesta al derecho de petición se hace relación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 el cual se encuentra Inexequible con efectos diferidos solo hasta el 31 de diciembre del 2014.



5. Anexo No. 2

DIRECCION TERRITORIAL	FECHA DEL EVENTO	TIPO	EXPEDIENTE	OBSERVACIONES
Centro	25/02/2015	EVENTOS PRESENCIA INSTITUCIONAL	2015813320900001E	En la lista de asistencia se presentan formatos que no se diligencia el lugar, Organizador y Temas a tratar No se encuentra relacionado en el formato PC-F 008 los compromisos adquiridos en el evento.
Centro	22/03/2015	EVENTOS PRESENCIA INSTITUCIONAL	2015813321000003E	No se relaciona dentro del expediente virtual las encuestas de satisfacción. El formato PC-F-003 Consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción del evento anexado al expediente virtual no presenta información.
Norte	28/03/2015	CAPACITACIÓN	2015820320300005E	No se relaciona dentro del expediente virtual el Informe Preliminar del Evento o Capacitación.
Oriente	11/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300011E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	10/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300008E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	06/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300020E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	14/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300030E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	20/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300015E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002. Sin embargo, el expediente cuenta con los soportes de otras capacitaciones, contradiciendo lo especificado en la actividad No. 3 del procedimiento en donde especifica: "...conformar el expediente en ORFEO con la documentación de la capacitación..."



DIRECCION TERRITORIAL	FECHA DEL EVENTO	TIPO	EXPEDIENTE	OBSERVACIONES
Oriente	27/03/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300015E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002. Sin embargo, el expediente cuenta con los soportes de otras capacitaciones, contradiciendo lo especificado en la actividad No. 3 del procedimiento en donde especifica: "...conformar el expediente en ORFEO con la documentación de la capacitación..."
Suroccidente	12/03/2015	CAPACITACIÓN	2015850320300002E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Suroccidente	13/03/2015	CAPACITACIÓN	2015850320300005E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	09/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300006E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002. Sin embargo, el expediente cuenta con los soportes de otras capacitaciones, contradiciendo lo especificado en la actividad No. 3 del procedimiento en donde especifica: "...conformar el expediente en ORFEO con la documentación de la capacitación..."
Oriente	08/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300006E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002. Sin embargo, el expediente cuenta con los soportes de otras capacitaciones, contradiciendo lo especificado en la actividad No. 3 del procedimiento en donde especifica: "...conformar el expediente en ORFEO con la documentación de la capacitación..."
Oriente	20/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300009E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	20/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300076E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002



DIRECCION TERRITORIAL	FECHA DEL EVENTO	TIPO	EXPEDIENTE	OBSERVACIONES
Oriente	27/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300069E	El expediente virtual no cuenta con PC-F-002 Informe Preliminar del Evento o Capacitación, MC-F-006 Registros de Asistencia, PC-F-012 Encuesta de satisfacción de la capacitación, PC-F010 Consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción de la capacitación
Oriente	25/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300077E	El expediente virtual no cuenta con PC-F-002 Informe Preliminar del Evento o Capacitación, MC-F-006 Registros de Asistencia, PC-F-012 Encuesta de satisfacción de la capacitación, PC-F010 Consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción de la capacitación
Oriente	26/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320600001E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	09/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300007E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	22/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300060E	El expediente virtual no cuenta con PC-F-002 Informe Preliminar del Evento o Capacitación, MC-F-006 Registros de Asistencia, PC-F-012 Encuesta de satisfacción de la capacitación, PC-F010 Consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción de la capacitación
Oriente	29/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300072E	El expediente virtual no cuenta con PC-F-002 Informe Preliminar del Evento o Capacitación, MC-F-006 Registros de Asistencia, PC-F-012 Encuesta de satisfacción de la capacitación, PC-F010 Consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción de la capacitación



DIRECCION TERRITORIAL	FECHA DEL EVENTO	TIPO	EXPEDIENTE	OBSERVACIONES
Oriente	30/04/2015	CAPACITACIÓN	2015840320300087E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Norte	27/04/2015	CAPACITACIÓN	2015820321000009E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002
Oriente	30/04/2015	EVENTOS PRESENCIA INSTITUCIONAL	2015840320900002E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL PC-P-001
Suroccidente	28/04/2015	CAPACITACIÓN	2015850320300004E	Cuenta con todos los soportes según el procedimiento CAPACITACIÓN PC-P-002

6. Anexo No. 3

PROCESO / SUBPROCESO	TIPO DE ACCION	CODIGO ACPM	ESTADO	EFICACIA	OBSERVACIÓN
SERVICIO AL CIUDADANO	CORRECCION	C-SC-003	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECCION	C-SC-004	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECCION	C-SC-005	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECCION	C-SC-006	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-SC-001	CERRADA	SI	Relacionar la ubicación de la estrategia realizada con las Delegada con el fin de tener el soporte correspondiente dentro de la ACPM
	CORRECTIVA	AC-SC-002	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-SC-003	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-SC-004	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-SC-005	ABIERTA	NA	
	CORRECTIVA	AC-SC-006	ABIERTA	NA	Si bien la acción se reprogramó extendiendo el tiempo de cierre, las actividades que se encuentran relacionadas ya tienen fecha de finalización y no es claro la necesidad de reprogramar actividades que ya se encuentran cerradas y con soportes.



PROCESO / SUBPROCESO	TIPO DE ACCION	CODIGO ACPM	ESTADO	EFICACIA	OBSERVACIÓN
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CORRECCION	C-PC-001	CERRADA	SI	Es importante aclarar que a la fecha el reporte del producto No conforme según el procedimiento No. MC-P-004 se reporta a través del micrositio https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/reporte-de-producto-no-conforme/home?pli=1 el cual puede ser accedido desde los links del SIGME de los procesos misionales.
	CORRECCION	C-PC-003	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECCION	C-PC-004	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-PC-008	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-PC-009	ABIERTA	NA	A la fecha la ficha publicada en SIGME cuenta con todos los soportes correspondientes para el cierre por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Sin embargo al 13/05/2015 no se encuentra actualizado.
	PREVENTIVA	AP_PC_001	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.

PROCESO / SUBPROCESO	TIPO DE ACCION	CODIGO ACPM	ESTADO	EFICACIA	OBSERVACIÓN
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	CORRECTIVA	AC-PS-01	CERRADA	SI	Se verificó el plan de acción propuesto dentro de la ACPM y se evidencia la eficacia de las actividades según lo planeado.
	CORRECTIVA	AC-PS-002	ABIERTA	NA	