



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	30	<b>Mes:</b>	06	<b>Año:</b>	2016
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Proceso:	Gestión Tecnologías de Información
Subproceso:	Sistema Único de Información
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jefe de la Oficina de Informática/Coordinador Grupo SUI
Objetivo de la Auditoría:	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Realizar la verificación de la correcta la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información – SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la normatividad y procedimientos relacionados en SIGME.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la aplicación de los procedimientos: Gestión de reversiones, habilitaciones, RUPS y mesa de ayuda - SUI-P-001, a través de una muestra aleatoria.</li> <li>• Realizar el seguimiento al procedimiento Publicación información SUI - SUI-P-004, a través de muestras aleatorias.</li> <li>• Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora formuladas por el responsable del proceso</li> <li>• Efectuar aleatoriamente seguimiento al plan de acción 2015.</li> <li>• Verificar el avance de la línea prioritaria - Potencializar el SUI, cuyo resultado esperado es SUI reestructurado y en producción.</li> <li>• Verificar la legalización de viáticos y gastos de desplazamiento, así como el manejo de trámites en el aplicativo ORFEO por parte del personal durante la vigencia 2015.</li> <li>• Realizar el análisis del mapa de riesgo y normograma del subproceso objeto de la auditoría.</li> </ul>

0051



Alcance de la Auditoría:	Todas las actividades desarrolladas a través del subproceso y procedimientos del Sistema Único de Información, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.
--------------------------	--

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
MYRIAM HERRERA DURAN	WILMAR JOSE VALENCIA SUAREZ

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	16	Mes	03	Año	2016	Desde	16/03/16 D/M/A	Hasta	25/04/16 D/M/A	Día	30	Mes	06	Año	2016



## TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA.....	4
2. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: GESTIÓN DE REVERSIONES, HABILITACIONES, RUPS Y MESA DE AYUDA - SUI-P-001, A TRAVÉS DE UNA MUESTRA ALEATORIA.....	4
2.1. GESTIÓN DE REVERSIONES.....	4
2.2. GESTIÓN DE RUPS.....	9
3. REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN INFORMACIÓN SUI - SUI-P-004, A TRAVÉS DE MUESTRAS ALEATORIAS.....	10
3.1 INVENTARIO DE REPORTES.....	15
5. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA FORMULADAS POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO.....	15
6. EFECTUAR ALEATORIAMENTE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN 2015.....	16
7. VERIFICAR EL AVANCE DE LA LÍNEA PRIORITARIA - POTENCIALIZAR EL SUI, CUYO RESULTADO ESPERADO ES SUI REESTRUCTURADO Y EN PRODUCCIÓN.....	21
8. VERIFICAR LA LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO, ASÍ COMO EL MANEJO DE TRÁMITES EN EL APLICATIVO ORFEO POR PARTE DEL PERSONAL DURANTE LA VIGENCIA 2015.....	23
8.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO.....	23
8.2 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TRÁMITES EN ORFEO.....	23
9. REALIZAR EL ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGO Y NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO OBJETO DE LA AUDITORÍA.....	25
9.1. MAPA DE RIESGOS.....	25
9.1. NORMOGRAMA.....	25
10. DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD – CONTRATO No. 786-2015.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30



## **1. METODOLOGÍA**

En desarrollo de la auditoría de gestión al proceso "Gestión de Tecnologías de Información", se aplicaron el proceso y procedimiento establecido en el SIGME resaltando las siguientes actividades:

- Se generó el plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue comunicado a la líder del subproceso mediante memorando 20161400027543 del 10 de marzo de 2016, dando así inicio a la ejecución de la auditoría.
- Seguidamente, se realizaron los correspondientes requerimientos de información para el período objetos 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.
- Es importante aclarar que las auditorías que realiza la OCI se encuentran enmarcadas en la Ley 872 de 2003 donde se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de las partes interesadas. En tal sentido, se debe precisar que la auditoría se realiza al Proceso de Gestión de Tecnologías de Información, en donde pueden participar o interactuar varias dependencias, grupos y/o servidores públicos. Finalmente, es preciso informar la debida aplicación del procedimiento de auditorías internas el cual es parte integral al proceso de seguimiento a la gestión institucional.
- Como resultado de las pruebas de auditoría adelantadas, se redactó el informe preliminar de auditoría y se remitió según memorando No. 20161400043233 del 29 de abril de 2016. Dicho preinforme tuvo su retroalimentación por parte del Líder del Proceso mediante radicado No. 20161600056363 del 15/06/2016

## **2. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: GESTIÓN DE REVERSIONES, HABILITACIONES, RUPS Y MESA DE AYUDA - SUI-P-001, A TRAVÉS DE UNA MUESTRA ALEATORIA.**

Como objetivo del procedimiento SUI – P 001 se busca gestionar el trámite oportuno de las solicitudes recibidas en el Grupo SUI, para solucionar los diferentes inconvenientes que se presentan en el cargue y consulta de información al SUI

### **2.1. GESTIÓN DE REVERSIONES**

Según información remitida por el Grupo SUI, durante la vigencia 2015 para el tema de reversiones se registraron en la matriz para dicho fin un total de 1408 registros. Sin



embargo, al analizar dicha información se encontró que existen debilidades en el diligenciamiento de la matriz entre los cuales se encuentra:

- Presentan registros que no corresponden a un número de radicado ORFEO. La entrada para el inicio de dicho trámite debe ser una comunicación con un número de radicación.
- Se presenta duplicidad de información. Existen radicados que se registran dos veces en dicha matriz y en algunos casos aparecen asignados a dos analistas en fechas diferentes.
- Se realizó el comparativo de dicha matriz con el aplicativo ORFEO con los trámites asignados al GRUPO SUI y que se encuentren tipificados como SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI presentando diferencias. En la matriz se relaciona un total de 1.408 y en el aplicativo ORFEO se registra 1.237

Frente a dicha situación y con el fin de obtener una población para realizar una trazabilidad al cumplimiento del procedimiento se tomó como base la información que reposa en el aplicativo ORFEO tipificada como SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI y cuyo trámite se haya radicado durante la vigencia 2015 para un total de 1.237 trámites. Con base en dicha población se generó una muestra de 24 trámites presentando las siguientes situaciones:

- En términos generales se presenta un cumplimiento de los tiempos estipulados en la resolución 20121300035485 la cual establece los lineamientos del procedimiento de atención a solicitudes de modificación de información reportada en el SUI.
- Cada empresa prestadora que solicitaba la reversión fue informada tanto positiva o negativamente (si fuera el caso) en los tiempos estipulados en el procedimiento y la normatividad.
- Los trámites analizados y que cumplían con los requisitos para la reversión se encontraban registrado en la herramienta de gestión de reversiones y cuentan con la trazabilidad correspondiente en el aplicativo.

Para mayor detalle ver anexo No. 1

**Observación No. 1:** Dentro de la población analizada se presentan seis (6) radicados asignados al Grupo SUI con estado en gestión los cuales no fueron finalizados sobre la solicitud de reversión y se presentan diferencias en los tiempos de respuesta estipulados en la resolución No. 20121300035485. Dichos radicados son:

No. de radicado	Fecha radicación
20155290667552	27/11/2015
20155290670962	30/11/2015
20155290558952	5/10/2015
20155290720232	22/12/2015



No. de radicado	Fecha radicación
20155290735772	30/12/2015
20155290702872	14/12/2015

Fuente ORFEO corte Abril de 2016

En retroalimentación recibida mediante radicado No. 20161600056363, se especifica que por parte del Grupo SUI se cumplió y atendió en los tiempos. Por tal motivo, esta auditoría procede a verificar dichos radicados<sup>1</sup> con el fin de constatar que los mismos no se encuentren en el Grupo SUI presentando la siguiente situación:

**Radicado No. 20155290667552:** Se encuentra en estado en gestión. Dentro del aplicativo ORFEO la dependencia actual registra: GRUPO SUI como se presenta a continuación

Id	Id de búsqueda	Fecha radicación	Asunto	Grupo de dependencia	Resumen (en español)	Estado	Número de hojas	Idioma
1	20155290667552	2015/11/27	SOLICITUD MODIFICACION INFORMACION REPORTADA AL SUI - HYDROS MOSQUERA S. EN C A E S P	SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	-167	EN_GESTION	25	ESP

**Radicado 20155290667552 Pertenece al Expediente No. 2006420351600230E**  
Listado desde: Búsqueda clásica

Medios de acceso al sistema

Inicio

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar Físico

Información general Histórico Documentos Expedientes

**Usuario actual:** DIEGO ALEJANDRO SENDOYA  
**Dependencia actual:** GRUPO SUI

**Usuario Radicador:** DURAN MAHECHA DURAN MAHECHA  
**Dependencia de radicación:** GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA

Dependencia	Fecha	Transacción	Usuario	Comentario
180-GRUPO SUI	30/03/2016 17:14:52	Devolver documento radicado	TERESA ISABEL GARCIA CORTES	Buen día. Revisado, se anexó al orfeo el concepto correcto. Por favor diligenciar matriz de reversión verificar los formatos porque el prestador cita únicamente el Estado de Situación Financiera (el concepto solamente incluye ese formato) Modificar el expediente indicado en el oficio. Mil Gracias.
180-GRUPO SUI	29/03/2016 12:54:23	Mover documento radicado entre carpetas	TERESA ISABEL GARCIA CORTES	El documento radicado se ha movido de ENTRADA a PARA REVISAR ; Revisar.
180-GRUPO SUI	28/03/2016 12:45:38	Reasignar documento radicado	DIEGO ALEJANDRO SENDOYA	Buen día, se anexa proyección de respuesta conforme al concepto emitido por la Delegada Acueducto, para su revisión, visto bueno, se envió a radicar y a firmada por el señor Superintendente. Gracias. El documento radicado número 20155290667552 se ha reasignado al usuario TERESA ISABEL GARCIA CORTES
180-GRUPO SUI	28/03/2016 07:12:38	Reasignar documento radicado	LUZ STELLA MENA	B/D. Favor dar trámite. El documento radicado número 20155290667552 se ha reasignado al usuario DIEGO ALEJANDRO SENDOYA

<sup>1</sup> A fecha 28/06/2016



**Radicado No. 20155290558952:** Se encuentra en estado en gestión. Dentro del aplicativo ORFEO la dependencia actual registra: GRUPO SUI como se presenta a continuación

Resultados búsqueda documentos radicados								
Detalle Radicado	Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Tipo de documento	Días restantes (calendario)	Estado	Número de hojas	Tipo de usuario
	20155290558952	2015/10/05	REF SOLICITUD DE REVERSION Y RETIRO FORMULARIOS DE ALCANTARILLADO GUIA No 236720483	SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	-223	EN_GESTION	4	OTRAS EMPRESAS

**Radicado 20155290558952 Pertenece al Expediente No. 2014430351600001E**  
Listado desde: Búsqueda clásica

Mensajes del sistema

Debug



Información general Histórico Documentos Expedientes

Usuario actual:	DIEGO ALEJANDRO SENDOYA
Dependencia actual:	GRUPO SUI
Usuario Radicador:	MARQUEZ GONZALEZ MARQUEZ GONZALEZ
Dependencia de radicación:	GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA

Dependencia Transacción Usuario Origen

Dependencia	Transacción	Usuario	Origen
180-GRUPO SUI	Mover documento radicado entre carpetas	DIEGO ALEJANDRO SENDOYA	El documento radicado se ha movido de DEVUELTOS a POR DIGITALIZAR , por digitalizar
180-GRUPO SUI	Devolver documento radicado	TERESA ISABEL GARCIA CORTÉS	Buen día. Revisado, por favor incluir párrafo actualización RUPS. Verificar expediente por cuanto el citado corresponde al ID 257. Revisar el caso con el Ing. Caceres, teniendo en cuenta que con el formulario ACU-T-1001 (3339773) se generó un nuevo NUMFUENTE (identificar si está impactado a otros formularios). M4 Gracias
180-GRUPO SUI	Reasignar documento radicado	DIEGO ALEJANDRO SENDOYA	Buen día, se anexa proyección de respuesta conforme al concepto emitido por la Delegada Acueducto, para su revisión, visto bueno, se envíe a radicar y a firmada por el señor Superintendente. Gracias. El documento radicado número 20155290558952 se ha reasignado al usuario TERESA ISABEL GARCIA CORTES
180-GRUPO SUI	Reasignar documento radicado	ALEXANDRA CARVAJAL	Buenos días, de acuerdo a los señalamientos establecidos en reunion del 26-01-2016 remitido para su verificación y trámite. Gracias. El documento radicado número 20155290558952 se ha reasignado al usuario DIEGO ALEJANDRO SENDOYA
180-GRUPO SUI	Reasignar documento radicado	LUZ STELLA MENA	B/D. Favor asignar al NIVEL 2. El documento radicado número 20155290558952 se ha reasignado al usuario ALEXANDRA CARVAJAL.
180-GRUPO SUI	Devolver documento radicado	ALEXANDRA CARVAJAL	Buenas tardes, de acuerdo a lo conversado, se devuelve por finalización de contrato JOHANNA MARCELA MORA SANCHEZ (último día de asignación 16-12-2015)
180-GRUPO SUI	Reasignar documento radicado	LUZ STELLA MENA	B/T. Favor Asignar a NIVEL 2. El documento radicado número 20155290558952 se ha reasignado al usuario ALEXANDRA CARVAJAL.



**Radicado No. 20155290735772:** Se encuentra en estado en gestión. Dentro del aplicativo ORFEO la dependencia actual registra: GRUPO SUI como se presenta a continuación

Detalle Radicado	Radicador	Fecha Radicación	Asunto	Tipo de documento	Días restantes (calendario)	Estado	Numero de notas	Tipo de usuario
	<a href="#">20155290735772</a>	2015/12/30	SOLICITUD REVERSION DE LOS FORMATOS DE TARIFAS APLICADAS PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO 2014 GUIA No 700006949638	SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	-138	EN_GESTION	8	ESP

**Radicado 20155290735772 Pertenece al Expediente No. 2010460351700209E**  
**Listado desde: Búsqueda clásica**

Mensajes del Sistema

Buscar

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar Físico

Información general Histórico Documentos Expedientes

**Usuario actual:** SERGIO VALDES ZAMBRANO  
**Dependencia actual:** GRUPO SUI

**Usuario Radicador:** DURAN MAHECHA DURAN MAHECHA  
**Dependencia de radicación:** GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA

Dependencia	Fecha	Transacción	Usuario origen	Comentario
180-GRUPO SUI	10/02/2016 11:45:30	Reasignar documento radicado	DIEGO ALEJANDRO SENDOYA	Cordial saludo, se adjunta oficio para revisión y visto bueno. El documento radicado número 20155290735772 se ha reasignado al usuario SERGIO VALDES ZAMBRANO
180-GRUPO SUI	08/02/2016 11:37:05	Reasignar documento radicado	ALEXANDRA CARVAJAL	Buenos días favor verificar y continuar con el trámite pertinente. Gracias. El documento radicado número 20155290735772 se ha reasignado al usuario DIEGO ALEJANDRO SENDOYA
180-GRUPO SUI	08/02/2016 07:19:57	Reasignar documento radicado	LUZ STELLA MENA	Buenos días. Se remite para asignación y trámite. El documento radicado número 20155290735772 se ha reasignado al usuario ALEXANDRA CARVAJAL
180-GRUPO SUI	31/12/2015 10:29:46	Tipificar Radicado	LUZ STELLA MENA	SE TIPIFICA EL DOCUMENTO RADICADO CON: SERIE: PROCESOS, SUB SERIE: PROCESOS DE VIGILANCIA Y CONTROL, Y TIPO DOCUMENTAL: SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI
810-DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	30/12/2015 13:26:04	Digitalizar el documento radicado	ASTRID LORENA BOLANOS	Se digitalizó el documento radicado número 20155290735772
529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA	30/12/2015 12:09:40	Radicar documento	ERIKA ESTEFANIA DURAN MAHECHA	Se radicó a través de Orfeo en 2015-12-30T12:09:40.408-0500 El documento fue enrutado hacia el usuario LMENA en la dependencia 180-GRUPO SUI.

Los siguientes radicados fueron cerrados después del remitido el informe preliminar





- 20155290670962
- 20155290720232
- 20155290702872

Por lo anterior se mantiene la observación.

**Observación No. 2:** Al realizar un análisis sobre todos los radicados tipificados como "SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI" se pudo identificar que existen 71 trámites en gestión (25 radicados corresponden a la vigencia 2015 y 46 a la vigencia 2016). Dichos radicados no se encuentran evacuados conforme a lo estipulado en el procedimiento y a los tiempos relacionados en la resolución No. 20121300035485. A corte abril de 2016, dichos radicados se encuentran asignados a una dependencia diferente al Grupo SUI. Para mayor detalle ver Anexo No. 2

En la retroalimentación recibida por el líder del proceso, se especifica "*...que el Grupo SUI atendió en debida forma y de conformidad a las funciones asignadas, cada una de las solicitudes descritas en el anexo No. 2...*"

La Oficina de Control Interno aclara que la auditoría se realiza a procesos y no a dependencias o grupos. Sin embargo, dentro de la observación se aclara que dichas solicitudes se encuentran asignadas a una dependencia diferente al Grupo SUI. Por tal motivo se mantiene la observación.

**Recomendación No. 1:** Realizar la depuración de dichos radicados con el fin de dar la respuesta de manera oportuna. Analizar el listado de radicados que se encuentran asignados a otras dependencias y hacer el correspondiente seguimiento para su evacuación. Adicionalmente se sugiere que el Líder de Proceso, a través de la Oficina Asesora de Planeación coordine con las dependencias involucradas en las diferentes actividades del procedimiento, y de esta manera construir una ACPM en donde cada uno describa las actividades, responsabilidades y tiempos definidos.

## **2.2. GESTIÓN DE RUPS**

Con el fin de obtener la población para realizar una trazabilidad al cumplimiento del procedimiento se tomó como base la información que reposa en el aplicativo ORFEO tipificada como SOLICITUD DE ACTUALIZACION y cuyo trámite se haya radicado durante la vigencia 2015 para un total de 1.313 trámites. Con base en dicha población se generó una muestra de 24 trámites presentando las siguientes situaciones:

- Cada uno de los radicados analizados cumplieron con las fechas estipuladas en la Resolución de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 20111300017605 de junio 29 de 2011 y Energía y Gas 20071300027015 del 26 de septiembre de 2007.
- Cada uno de los radicados analizados en la muestra cuentan con el registro correspondiente en la matriz de RUPS en donde se identifican: tipo de trámite, servicio, realización de modificaciones, entre otros.

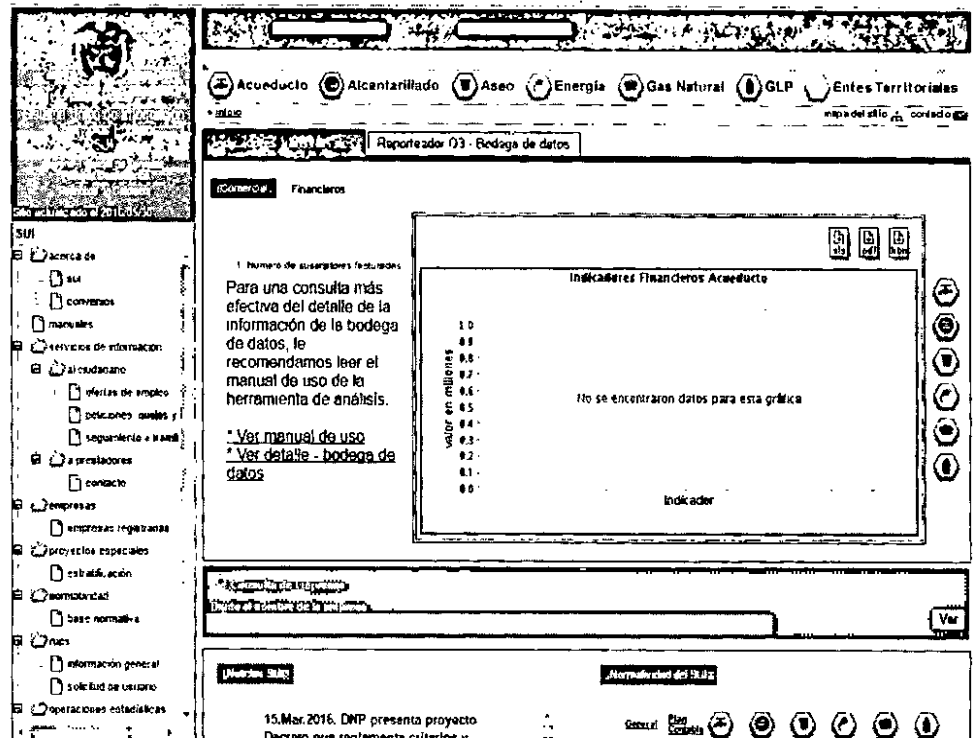


- La totalidad de los radicados analizados se tramitaron en su totalidad actualizando el RUPS según la solicitud realizada. Dentro del aplicativo ORFEO se encuentran en estado tramitados

### 3. REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN INFORMACIÓN SUI - SUI-P-004, A TRAVÉS DE MUESTRAS ALEATORIAS.

Con el fin de realizar la verificación de las diferentes publicaciones en el SUI, se utilizará como base la página web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co) la cual presenta la siguiente distribución:

[www.sui.gov.co/SUIAuth/login.jsp](http://www.sui.gov.co/SUIAuth/login.jsp)



Fuente: [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

Al realizar la verificación de los diferentes vínculos y reportes que se presentan en dicha página se pudo observar que:

**Observación No. 3:** Se presentan situaciones de mejora relacionados con vínculos que registran deficiencias. Dichas situaciones se relacionan a continuación:

- Al ingresar por la opción manuales y visualizar el módulo de alcaldes tanto el que se relaciona en .pdf como el que se direcciona a través de la opción HTML se evidencia que presentan dos versiones diferentes de manuales. El que se encuentra en la opción .pdf corresponde al link [http://www.sui.gov.co/suibase/documentos/MANUAL\\_MODULO\\_ALCALDES\\_2006.p](http://www.sui.gov.co/suibase/documentos/MANUAL_MODULO_ALCALDES_2006.p)



df cuya versión es 1.1 del año 2006, mientras que el manual que se relaciona en la opción formato HTML corresponde al link [http://www.sui.gov.co/SUIWeb/html/ayudaAlcaldes/documentos/manual\\_alcaldes.pdf](http://www.sui.gov.co/SUIWeb/html/ayudaAlcaldes/documentos/manual_alcaldes.pdf) cuya es versión 1 del año 2005. En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica “...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor...”

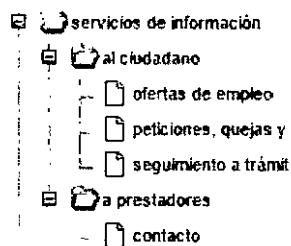
- Los manuales que se encuentran publicados para utilización de las empresas y que sirven de apoyo para el diagnóstico y tratamiento de problemas en las herramientas de cargue SUI, no se encuentran relacionados en el procedimiento respectivo. Dichos manuales tienen el tratamiento de control documental, sin embargo, no se relacionan en ningún procedimiento interno y no es claro dentro de los flujos del subproceso los momentos en los cuales se deben actualizar. Los manuales publicados son:

Nombre	Versión	Fecha del versionado
MANUAL PARA EL REPORTE DE INFORMACIÓN: CARGUE MASIVO	1.0	29/08/2014
MANUAL DE APLICACIÓN PARA INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN EN RUPS – SUI	1	16/11/2005
MANUAL PARA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	1.2	05/08/2014
MANUAL USUARIO PARA LA INSTALACIÓN Y EJECUCIÓN DE VALIDADORES	2.0	29/08/2014
MANUAL PARA EL REPORTE DE INFORMACIÓN: FÁBRICA DE FORMULARIOS	3.0	05/08/2014
MANUAL DE APLICACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSION EN INFRAESTRUTURA	2	08/02/2005

Fuente: Aplicativo SUI - <http://www.sui.gov.co/suibase/html/manuales/manualInicio.htm>

En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica “...se realizará acción de mejora la cual tendrá en cuenta la actualización del procedimiento...”

- En el menú de servicios de información – submenú “al ciudadano”:



Fuente: Aplicativo SUI



Los enlaces de Oferta de empleo, Petición quejas y reclamos, seguimiento a trámites re-direccionan a la página principal de la entidad [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) sin ubicarlos en el servicio específico que se ofrece en dicha página y que ayudará a guiar al ciudadano. En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica "...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor..."

- Al consultar las opciones de Operaciones estadísticas se observó que:

En Facturación AAA al ingresar a cada uno de los reportes que se presentan en la página <http://www.sui.gov.co/suibase/operaciones/facturacionAAA.htm>

Sitio	Facturación AAA
Objetivo general	Conocer el número de suscriptores facturados, consumos, valor consumos, total facturado, a nivel nacional por las empresas prestadoras de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por cada uno de los estratos.
Objetivos específicos	<p>Realizar labores de vigilancia y control sobre el correcto cobro de las tarifas a los usuarios.</p> <p>-Verificar cobros no regulados de servicios como conexión, re-conexión, instalación y reinstalación del servicio.</p> <p>-Calcular los indicadores sectoriales como Cobertura del servicio y Consumo del servicio para Acueducto, Producción y ahorros del servicio de aseo</p> <p>-Realizar revisiones y verificación a la aplicación de subsidios y contribuciones</p> <p>-Conocer los Multiusuarios del servicio de aseo.</p> <p><u>Ficha metodológica.</u></p> <p><u>Ver datos acueducto.</u></p> <p>Ver datos alcantarillado.</p> <p><u>Ver datos aseo.</u></p>

Copyright 2010 SUI. Todos los derechos reservados. Bogotá, Colombia

Fuente Aplicativo SUI

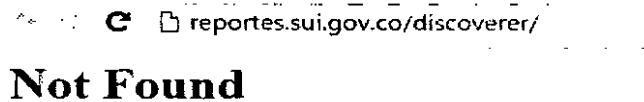
El reporte de datos de aseo no guarda coherencia en los parámetros de búsqueda de los otros servicios (acueducto y alcantarillado). Mientras que en acueducto y alcantarillado lo direcciona al reporte ubicado en el componente comercial/indicadores comerciales, en la opción de ver datos de aseo lo direcciona al reporte Aseo/Comercial/Suscriptores (Formulario 21 de la Resol. SSPD 15085 de 2009). En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica "...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor..."

En la opción de facturación telecomunicaciones no se presenta ningún tipo de información. Al dar clic en la opción ver datos telecomunicaciones no presenta datos y genera el siguiente mensaje "The requested URL /o3portal/VistaInicialTelefonia.jsp was not found on this server." En la actividad de retroalimentación por parte de líder

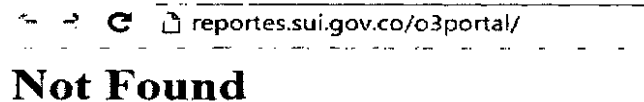


del proceso se especifica "...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor..."

- En la opción de Herramientas de Análisis al ingresar a los link Reporteador y discoverer no presenta ninguna información, presentando el siguiente error:



The requested URL /discoverer/ was not found on this server.

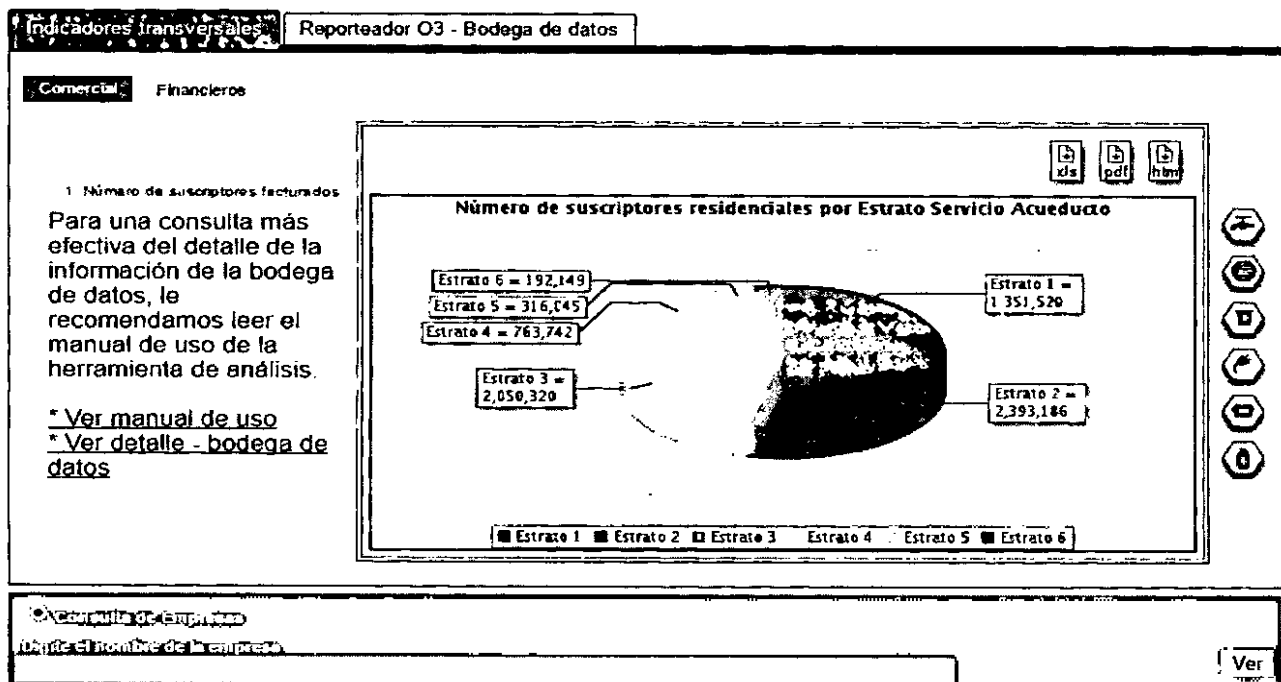


The requested URL /o3portal/ was not found on this server.

Fuente: SUI

En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica "...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor..."

- Al ingresar a los reportes que se visualizan en las opciones indicadores trasversales:



Fuente Aplicativo SUI




La grafica que se presenta en dicho reporte no especifica el año y/o el periodo de generación de las cifras que se visualizan. Adicionalmente en dicho recuadro se especifica que, para una consulta más detallada de la información, se recomienda leer el manual de uso, y al dar clic a dicho enlace se direcciona a una página (<https://www.ideasoft.biz/wiki/display/o3man/O3+Browser>) que no detalla la forma como se debe navegar en el reporte de la bodega de datos que se presenta en el link ([http://bi.superservicios.gov.co/o3web/browser/showView.jsp?viewDesktop=true&source=SUI\\_COMERCIAL%2FVISTA\\_INICIAL\\_CONSOLIDADO\\_SERVICIOS\\_2008%23\\_public](http://bi.superservicios.gov.co/o3web/browser/showView.jsp?viewDesktop=true&source=SUI_COMERCIAL%2FVISTA_INICIAL_CONSOLIDADO_SERVICIOS_2008%23_public)).

En la pestaña Financiera no se presenta ningún tipo de información financiera por alguno de los sectores, especificando que "No se encontraron datos para esta gráfica"

En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica "...se realizará acción de mejora correspondiente..."

- Al ingresar por consulta de empresa el sistema presenta la información y una serie de reportes más consultados. Sin embargo no presenta información relacionada con la situación financiera de la empresa.







**SUI**  
Sistema Único de Información  
de Servicios Públicos

**EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA**

EPA  
NIT. 890000439-9  
Carrera 16 Calle 16 y 17 CAM 6 PISO ARMENIA, QUINDIO  
Tel. 7411780. Correo electrónico. gerencia@epa.gov.co  
Naturaleza jurídica. ND-EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO-MUNICIPAL-ND  
Representante legal. CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS (GERENTE GENERAL)  
Personal empleado. Nómina (123) Temporal (176) Contratista (0)

**Servicios y actividades.**

-  **Alcantarillado** Conducción, Recolección, Disposición final, Comercialización.
-  **Acueducto** Captación, Conducción, Tratamiento, Almacenamiento, Distribución, Comercialización.
-  **Aseo** Recolección, Transporte, Comercialización, Corte y poda de zonas verdes, Barrido y limpieza áreas públicas.
-  **Consolidado**

**Suscriptores facturados (2008).**

	Residencial	No Residencial	Total
Acueducto	72773	6592	79365
Alcantarillado	72770	6593	79363

**Situación financiera. ()**

Concepto: \_\_\_\_\_ Variación (%): \_\_\_\_\_

**Datos Generales**  
 Datos Generales - Empresas actualizadas según la Resolución S&SPD 20061300016965  
 Datos Básicos Empresas Registradas en el SUI (Rensar Rups)  
 Categoriá por Personal de Empleo  
 Plan Contable Por Año  
 Recolección y Transporte  
 Datos de Auditor Externo de Gestión y Resultados de las ESP  
 Personal ESP  
 Barrido y Limpieza  
 Total Suscriptores Residenciales por Empresa

Sistema Único de Información SUI-2006 Todos los derechos reservados  
Bogotá D.C. Colombia

Fuente: Aplicativo SUI



En la actividad de retroalimentación por parte de líder del proceso se especifica "...se realizó la revisión y ajuste de acuerdo con la recomendación mencionada por el auditor..."

**Recomendación No. 2:** Realizar una verificación de cada uno de los vínculos de la página SUI y realizar los ajustes correspondientes. Por otra parte, se sugiere documentar las acciones realizadas con base en el preinforme según el procedimiento de Mejora Continua.

### **3.1 INVENTARIO DE REPORTES**

Según información remitida por el grupo SUI, en la actualidad existe un total de 424 reportes vigentes en el inventario de reportes del aplicativo SUI. Con el fin de realizar la verificación de su publicación y funcionamiento se realizó la generación de una muestra aleatoria presentando las siguientes situaciones:

En términos generales cada uno de los reportes cuando se utiliza permite realizar la exportación de información a los diferentes formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)

**Observación No. 4:** Si bien cada uno de los reportes de la muestra se pudo generar, se observó limitaciones en la información consultada como es:

- En algunos casos se presentan empresas de prueba como son: Pruebas71 y Pruebas 36\_pruebas36

Para mayor detalle ver Anexo No. 3

**Recomendación No. 3:** Así las cosas, se recomienda depurar aquellas empresas en prueba con el fin de no presentar dicha información al consultar los reportes.

## **5. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA FORMULADAS POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento realizó el análisis a las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas como resultado de la auditoría de gestión al Proceso de Gestión Tecnologías de la Información, cuyo informe final fue remitido mediante radicado No. 20151400100323 del 26 de Octubre 2015.

A fecha de la auditoría todas las ACPM resultado de las observaciones del informe de auditoría de la cumplieron con las actividades y cuentan con la evaluación de eficacia por parte de la Oficina de Control Interno y publicadas en SIGME

Las ACPM que quedan pendiente corresponden a aquellas que se encuentran en evaluación por parte de la Contraloría pues corresponden al Plan de Mejoramiento Institucional.



**6. EFECTUAR ALEATORIAMENTE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN 2015.**

El análisis realizado se basa en la información reportada en el aplicativo SIGGESTIÓN a corte Agosto de 2015. 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 al Grupo SUI. 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 Oficina:

Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
SUI reestructurado y en producción	Apoyo en la identificación de necesidades para la reestructuración del SUI	100	Diciembre de 2015	Se cuenta con el documento mapa de ruta 2015 – 2018
Resultado de la gestión funcional asociados a la gestión de la información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional	Responder las solicitudes que ingresan por la mesa de ayuda realizadas por los usuarios del SUI.	69.996	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 69.996%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Gestionar las solicitudes de inscripción, actualización y cancelación al RUPS	69.996	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 69.996%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Atender las solicitudes de modificación de la información reportada al SUI.	69.996	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 69.996%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.





Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
	Atender las solicitudes de habilitación y deshabilitación de cargues de información y solicitudes de soporte.	69.996	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 69.996%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Atender de manera oportuna de los memorandos interpuestos por las demás áreas de la SSPD	69.996	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 69.996%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Gestionar los ajustes a las herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos)	80	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 80%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Atender de manera oportuna las consultas de información realizadas por los usuarios del sistema	80	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 80%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Diseñar y aplicar metodologías para hacer la revisión de la calidad de la información	100	Diciembre de 2015	Se cuenta con el Documento Marco Calidad Información SUI, sin embargo dicho manual no se encuentra incluido dentro del mapa de procesos y procedimientos (SIGME)



Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
	Gestionar los nuevos requerimientos de información en las herramientas de cargue.	100	Diciembre de 2015	<p>No guarda coherencia el porcentaje de avance y la descripción de actividades en el aplicativo SIGGESTIÓN</p> <p>A través del memorando 20154200048183 del 1 de junio de 2015 las delegadas solicitaron el desarrollo de 11 formatos de cargue masivo para el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado. Durante el mes de junio se realizó la revisión de 8 de estos formatos por parte del Grupo SUI. <u>No se gestionaron 3 formularios.</u> Adicionalmente, en el mes de septiembre se informa que del seguimiento de los 11 requerimientos para el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado, se tiene la siguiente estadística:</p> <p>4 puestos en producción, es decir, aprobados por el usuario funcional (Formatos de Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Devoluciones por Calidad y Descuentos e Información Régimen de Calidad y Descuentos) 4 fueron revisados las especificaciones (Devoluciones por cobros no autorizados, definición del Nivel Económico de Pérdidas, Cálculo Indicador de Continuidad y Plan de Obras e inversiones regulado -POIR). Se realizaron pruebas de los tres primeros. <u>No se encuentra trazabilidad de la gestión de 3 formularios</u></p> <p>En el mes de septiembre a través del memorando 20152000078753 la Delegada de Energía solicitó el desarrollo de dos formatos comerciales 2 y 3. <u>Pero no se tiene trazabilidad dentro de siggestión si gestionaron por parte del grupo SUI.</u> Aun con dichos requerimientos sin trazabilidad el grupo SUI registra un avance del 100%</p>
	Gestionar los ajustes correspondientes a las herramientas de cargue cuando sean requeridas por los usuarios	80	Diciembre de 2015	<p>Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 80%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.</p>
	Realizar entrenamientos usuarios internos y externos del SUI	100	Diciembre de 2015	<p>Cuenta con los soportes correspondientes dentro de los expedientes virtuales 2015160020800010E y 2015160020800009E se relaciona las evidencias que soportan dicho cumplimiento</p>



Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
	Elaborar el normograma de los requerimientos de cargue para los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, GLP y gas natural	100	Diciembre de 2015	Si bien se cuentan con normogramas para los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, GLP y gas natural. Es importante que este tipo de actividades concluyan en un producto utilizable y que no se limite a una actualización que reposará en Liferay, sino por el contrario, dicho trabajo se entregue o se socialice a la dependencia correspondiente como cliente dicho producto, para la su utilización.
	Elaborar informes trimestrales de gestión	100	Diciembre de 2015	Si bien se cuentan con todos los informes trimestrales de gestión. Es importante que este tipo de informes se entreguen al interesado con el fin de visualizar la gestión que se realiza al interior del grupo SUI y no limitarse al almacenamiento de dicho reporte en Liferay. Se recomienda que se radique a través de un memorando dirigido tanto al área de planeación con al jefe de la oficina informática.
	Enviar los reportes de los trámites rups, reversiones y deshabilitaciones atendidos por el Grupo	100	Diciembre de 2015	Se cuenta con los soportes correspondiente
	Gestionar las nuevas herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos)	80	Diciembre de 2015	Dentro del aplicativo SIGGESTION presenta un porcentaje de cumplimiento del 80%. La actividad es identificada por demanda, pero en la planeación que se realiza mes a mes no se programó el 100% en los meses correspondientes. Impactando de esta manera el porcentaje de avance acumulado. Por tal motivo se visualiza un bajo porcentaje de ejecución.
	Apoyar la implementación del SIG en el marco de la ficha municipal	100	Diciembre de 2015	Si bien se tiene evidencia del informe de apoyo en la implementación de la ficha Municipal SIG en el mes de noviembre. Se sugiere que este tipo de actividades se concluyan con el envío del producto final a la dependencia cliente y no limitarse a depositar el documento en liferay sino que sea de insumo y utilización por las dependencias correspondiente.



Resultado Esperado	Actividad	Porcentaje de avance	Fecha de corte	Observación
	Elaborar el flujograma de cargue para cada uno de los servicios públicos	100	Diciembre de 2015	Se cuenta con los Flujograma de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas, GLP. Se sugiere que este tipo de actividades se concluyan con el envío del producto final a la dependencia cliente y no limitarse a depositar el documento en liferay sino que sea de insumo y utilización por las dependencias correspondiente.

Adicionalmente al consultar el reporte por dependencia se presentan otros porcentajes de avances por las actividades analizadas, así:

**Informe Indicadores por Dependencia**

Año de vigencia: 2015

Grupo de Sistema Único de Información

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.			
0	Grupo de Sistema Único de Información	88.1%	98.22%			
Cod.	Actividades	% Progr. Acumulada frente al año	% Ejecución corta frente al año	Avance producto acumulado	Meta real acumulada	Ejecución real
524	Responder las solicitudes que ingresan por la mesa de ayuda realizadas por los usuarios del SUJ.	70.00 %	95.15 %	15843	16649	95.16 %
740	Gestionar las solicitudes de inscripción, actualización y cancelación al RUP5	70.00 %	100.43 %	1041	1033	100.44 %
743	Atender las solicitudes de modificación de la información reportada al SUJ.	70.00 %	92.14 %	1454	1578	92.14 %
747	Atender las solicitudes de habilitación y deshabilitación de cargue de información y solicitudes de soporte.	70.00 %	101.77 %	1432	1407	101.78 %
752	Atender de manera oportuna de los memorandos interpuestos por las demás áreas de la SSPD	70.00 %	97.81 %	537	549	97.81 %
759	Gestionar los ajustes a las herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos)	80.00 %	100.00 %	48	48	100.00 %
764	Atender de manera oportuna las consulta de información realizadas por los usuarios del sistema	80.00 %	100.01 %	153	153	100.00 %
786	Diseñar y aplicar metodologías para hacer la revisión de la calidad de la información	100.00 %	100.00 %	1	0	100.00 %
789	Gestionar los nuevos requerimientos de información en las herramientas de cargue.	100.00 %	104.17 %	25	0	104.17 %
797	Gestionar los ajustes correspondientes a las herramientas de cargue cuando sean requeridas por los usuarios	80.00 %	92.31 %	48	52	92.31 %
805	Realizar entrenamientos usuarios internos y externos del SUJ	100.00 %	100.00 %	15	0	100.00 %
808	Elaborar el normograma de los requerimientos de cargue para los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, GLP y gas natural	100.00 %	100.00 %	6	0	100.00 %
814	Elaborar informes trimestrales de gestión	100.00 %	100.00 %	4	0	100.00 %
815	Enviar los reportes de los trámites rups, reversiones y deshabilitaciones atendidos por el Grupo	100.00 %	100.00 %	10	0	100.00 %
822	Actualización de la documentación inherente al proceso	100.00 %	100.00 %	11	11	100.00 %
826	Actualizar el Mapa de riegos	100.00 %	100.00 %	2	0	100.00 %
828	Seguimiento y medición de la gestión	100.00 %	100.00 %	4	0	100.00 %
832	Seguimiento a las acciones correctivas preventivas y mejora	100.00 %	100.00 %	21	21	100.00 %
922	Gestionar la nuevas herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos)	80.00 %	100.00 %	3	3	100.00 %
923	Apojar la implementación del SIG en el marco de la ficha municipal	100.00 %	100.00 %	2	0	100.00 %
924	Elaborar procedimiento para el aseguramiento de la calidad de la información	100.00 %	100.00 %	1	0	100.00 %
966	Elaborar el flujograma de cargue para cada uno de los servicios públicos	100.00 %	100.00 %	9	0	100.00 %
971	Apojo en la identificación de necesidades para la reestructuración del SUJ	100.00 %	100.00 %	1	0	100.00 %

Descargar en PDF



#### **Observación No. 5:**

Se observan debilidades de consistencia de datos en los reportes del aplicativo Sisgestión. Esta es una debilidad encontrada y reportada en el informe de evaluación por dependencias 2015. (Se da traslado a la Oficina Asesora de Planeación)

#### **Recomendación No. 4:**

Realizar la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con la Oficina de Informática un análisis de aquellas actividades que se encuentran con porcentaje de cumplimiento acumulado inferior al 100% con el fin de revisar la posibilidad de actualizar los avances que demuestren el trabajo realizado por el grupo en cada actividad.

Se sugiere que aquellas actividades que conllevan a la elaboración de un documento se concluyan con el envío del producto final a la dependencia cliente y no se limite a depositar el documento en liferay, sino que sea de insumo y utilización por las dependencias correspondiente.

Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación una capacitación para el adecuado manejo del aplicativo y de esta manera reflejar el cumplimiento de las actividades planeadas.

Se recomienda realizar una verificación de las actividades programas para la vigencia 2016 con el fin de que aquellas identificadas por demandan se encuentren debidamente planeadas y que al final de vigencia se refleje el cumplimiento del porcentaje acumulado

### **7. VERIFICAR EL AVANCE DE LA LÍNEA PRIORITARIA - POTENCIALIZAR EL SUI, CUYO RESULTADO ESPERADO ES SUI REESTRUCTURADO Y EN PRODUCCIÓN.**

En el desarrollo de dicha auditoría se pudo identificar que se desarrolló por parte de la Oficina de Informática un documento donde se plasma el mapa de ruta de la reestructuración del Sistema Único de Información para la vigencia 2015-2018. Dicho documento se encuentra desglosado por los siguientes ítems:

- Mapa de Rutas RUPS
- Mapa de ruta vigilancia de tarifas de AA
- Mapa de ruta vigilancia de tarifas de aseo
- Mapa de ruta implementación NIF
- Mapa de ruta vigilancia gestión de las empresas AAA
- Mapa de ruta vigilancia gestión de las empresas de gas
- Mapa de ruta vigilancia gestión de las empresas de energía
- Mapa de ruta vigilancia estratificación
- Mapa de ruta Vigilancia entes Territoriales



- Mapa de ruta actualización tecnológica

Cada uno de estas rutas contienen Responsables, Objetivo, resultados y tiempos de implementación sin especificar su fecha de inicio y fecha de terminación.

#### **Observación No. 6**

Al realizar la verificación de las actividades en los mapas de rutas del documento soporte para el desarrollo de la línea prioritaria de inversión, se pudo identificar que no guardan relación con lo planeado en Sisgestión, por las diferentes dependencias que cuentan con dicha línea "Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector"

Para la vigencia 2015 se pudo observar que:

**Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo:** Dentro del Aplicativo Sisgestión se relaciona solo una actividad denominada "Apoyar el mejoramiento e implementación del SUI de acuerdo con los cambios reglamentarios y regulatorios del sector de acueducto, alcantarillado y aseo" cuyo producto es: Proyecto de mejoramiento del SUI para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo. Con un cumplimiento del 100%.

Sin embargo, dentro del Mapa de ruta para dicha delegada se encuentra las siguientes actividades:

- Elaboración y publicación de nueva resolución de inscripción, actualización y cancelación RUPS
- Implementar las soluciones para cargue de información tarifaria para prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mayores a 5000 suscriptores
- Implementar las soluciones para verificación de información tarifaria para prestadores de servicios públicos domiciliarios de aseo mayores a 5000 suscriptores
- Implementar las soluciones para cargue de información de gestión del riesgo por parte de prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.

Al realizar la comparación con el documento mapa de ruta se puede observar que en cada uno de las líneas cuentan con un componente informático, el cual no se vé reflejado en dicha planeación.

**Superintendencia delegada para energía y gas combustible:** Dentro del Aplicativo Sisgestión se relaciona una actividad denominada "Participar y apoyar en las actividades programadas para la reestructuración del SUI." cuyo producto es: Relación de actividades en las cuales la Superintendencia delegada para energía y gas combustible haya apoyado en la reestructuración del SUI.. Con un cumplimiento del 100%.

En el documento de Mapa de ruta para dicha delegada se encuentra las siguientes actividades:



- Implementar las soluciones para análisis de la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Implementar las soluciones para cargue de información comercial del servicio de gas licuado del petróleo GLP

Al realizar la comparación con el documento mapa de ruta se puede observar que en cada uno de las líneas cuentan con un componente informático, el cual no se vé reflejado en dicha planeación.

**Oficina Informática:** En Sisgestión se relaciona una actividad denominada “Apoyo para la identificación de necesidades para la reestructuración del SUI.” cuyo producto es: Informe de necesidad identificada. Con un cumplimiento del 100%.

Dicha observación por parte de la Oficina de Control Interno, se remitirá a las Delegadas con el fin de que realicen los ajustes correspondientes

#### **Recomendación No. 6:**

Verificar dicho documento contra lo planeado en Sisgestión, con el fin de realizar los ajustes correspondientes tanto a la planeación de la vigencia 2016 y en las actividades que tiene cada una de las Dependencias, relacionadas con dicha línea prioritaria. Lo anterior, con el fin de tener claridad en productos, tiempos y responsables definidos por cada vigencia.

### **8. VERIFICAR LA LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO, ASÍ COMO EL MANEJO DE TRÁMITES EN EL APLICATIVO ORFEO POR PARTE DEL PERSONAL DURANTE LA VIGENCIA 2015.**

#### **8.1 LEGALIZACIÓN DE VIÁTICOS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO**

Con el fin de determinar la legalización oportuna de los viáticos y gastos de desplazamiento, por parte de los empleados y contratistas del Grupo SUI, se procedió a generar<sup>2</sup> a través del aplicativo Finanzas Web, módulo contabilidad, el reporte “SCMRLAMY Libro auxiliar cuentas”, en el cual se evidencia para cada comisionado, los saldos pendientes por legalizar.

Una vez analizada dicha información, se logró identificar no existen valores por legalizar

#### **8.2 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TRÁMITES EN ORFEO**

Con el fin de dar alertas tempranas sobre el tratamiento de los trámites, la Oficina de Control Interno presenta el estado de los radicados en estado “EN GESTIÓN”.

---

<sup>2</sup> 30/04/2016



En virtud de lo anterior, debe precisarse que al existir una dinámica en la operación de los registros, el resultado tendrá una relación directa con la fecha de corte y la fecha de obtención de los datos, por lo tanto las cifras presentadas corresponden al momento en que fue obtenida la información, es decir el 29 de Abril de 2016.

**Observación No. 7:** En la actualidad se presenta un total de 551 radicados con estado "EN GESTIÓN", distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de documento	Cantidad
SOLICITUD DE SOPORTE	181
SOLICITUD DE REVERSION DE INFORMACION SUI	150
SOLICITUD DE ACTUALIZACION	85
SOLICITUD DE INFORMACION	41
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y/O INTERES GENERAL	30
REMISION DE INFORMACION	11
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	10
(en blanco)	8
SOLICITUD DE CAPACITACION	7
SOLICITUD DE INSCRIPCION	6
RESPUESTA A SOLICITUD DE ACTUALIZACION	3
RESPUESTA A SOLICITUD DE INSCRIPCION	3
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOBRE ESP	2
RECIBO DOCUMENTACION / INFORMACION GENERAL	2
REQUERIMIENTO ESTRATIFICACION	2
SOLICITUD DE CANCELACION	2
COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	1
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA SOBRE ESP	1
REQUERIMIENTO / RESPUESTA FINANCIERA	1
REQUERIMIENTO / RESPUESTA RUPS	1
REQUERIMIENTO / RESPUESTA SUI	1
RESPUESTA DE E.S.P.	1
RESPUESTA DERECHO DE PETICION	1
RESPUESTA REQUERIMIENTO ESTRATIFICACION	1
Total	551

Fuente: ORFEO

- Se presentan ocho (8) radicados que no cuentan con la tipificación correspondiente
- Del total de radicados con estado en gestión 13 corresponden al año 2015 y 538 corresponden al año 2016

Para mayor detalle ver Anexo No. 4





**Recomendación No. 9:** Realizar la verificación de los 551 radicados que se encuentra con estado EN GESTIÓN, con el fin de realizar la correspondiente depuración y si es el caso dar el cierre respectivo en el aplicativo ORFEO.

## **9. REALIZAR EL ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGO Y NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO OBJETO DE LA AUDITORÍA.**

### **9.1. MAPA DE RIESGOS.**

En la actualidad el proceso cuenta con la definición y tratamiento de dos (2) riesgos de definidos así:

- Atención y gestión de las solicitudes sin los requisitos definidos por la normatividad vigente.
- Entregar información diferente a la solicitada por los usuarios

Cada uno de los riesgos cuenta con las causas y consecuencias acordes al evento que se pretende mitigar. Teniendo en cuenta que las zonas del riesgo se encuentran en Moderado se plasman una acción para su control AP-SUI-01 la cual se encuentra vigente y cuya fecha de terminación corresponde al 30/11/2016.

Ahora bien, si bien se realiza un análisis y tratamiento de los riesgos que se pueden materializar durante el desarrollo del subproceso, se limita al tratamiento de lo especificado en el procedimiento de Gestión de consultas Gestión de Reversiones, Habilitaciones, RUPS y Mesa de Ayuda SUI-P-001. Quedando por fuera el análisis de las actividades relacionadas en los demás procedimientos.

Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2016 se debe realizar la actualización del mapa de riesgos se recomienda realizar una verificación con el fin de involucrar los riesgos que pueden materializarse, observando de manera global la totalidad de los procedimientos que conforman el subproceso.

### **9.1. NORMOGRAMA**

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.

Como resultado de la verificación realizada durante la auditoría se evidenció que el normograma se encuentra actualizado en la versión No. 6 de fecha 20/04/2016. En el mismo



se relaciona el listado de las normas vigentes que reglan los subprocesos y procedimientos objeto de la auditoría.

## **10. DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD – CONTRATO No. 786-2015**

Durante la vigencia 2015 se suscribió el contrato No. 786 cuyo objeto especifica: “Realizar el diagnostico, diseño, establecimiento e implementación del Sistema de Gestión de la seguridad de la información”.

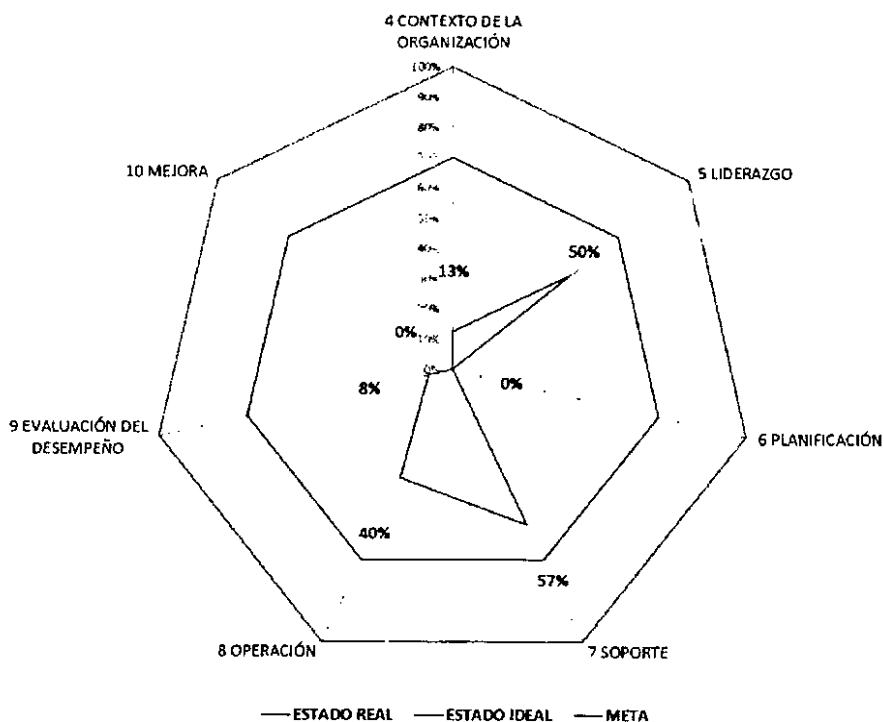
Como punto de partida de dicha implementación el contratista se presentó al Comité Directivo del mes de Marzo el resultado del diagnostico el cual es el punto de partida para la futura verificación por parte de la Oficina de Control Interno. Es importante aclarar que la información que se presenta a continuación corresponde al producto del contratista Lunel SAS y hace parte de la ejecución del contrato No. 786/2015

**Definición Análisis GAP:** El análisis GAP (GAP Analysis por sus siglas en inglés) o análisis de brechas es una herramienta de estudio para comparar el estado y desempeño real de una organización o entidad, en un momento determinado, respecto a uno o más puntos de referencia seleccionados de orden normativo, local, regional, nacional y/o internacional

**Alcance Análisis GAP:** Realizar el GAP Analysis (determinar el estado actual de la gestión de la seguridad de la información en la Superservicios), basado en los requisitos de la norma NTC/ISO 27001: 2013, cubriendo todos los procesos del SIGME.

Beneficios

**Grado de implementación y cumplimiento de las cláusulas (Requisitos 4 al 10 de la NTC/ISO 27001:2013)**



Todas las clausulas presentan un estado de cumplimiento por debajo del estado ideal, lo que deja en evidencia la ausencia en la entidad del Sistema de Gestión en Seguridad de la Información.

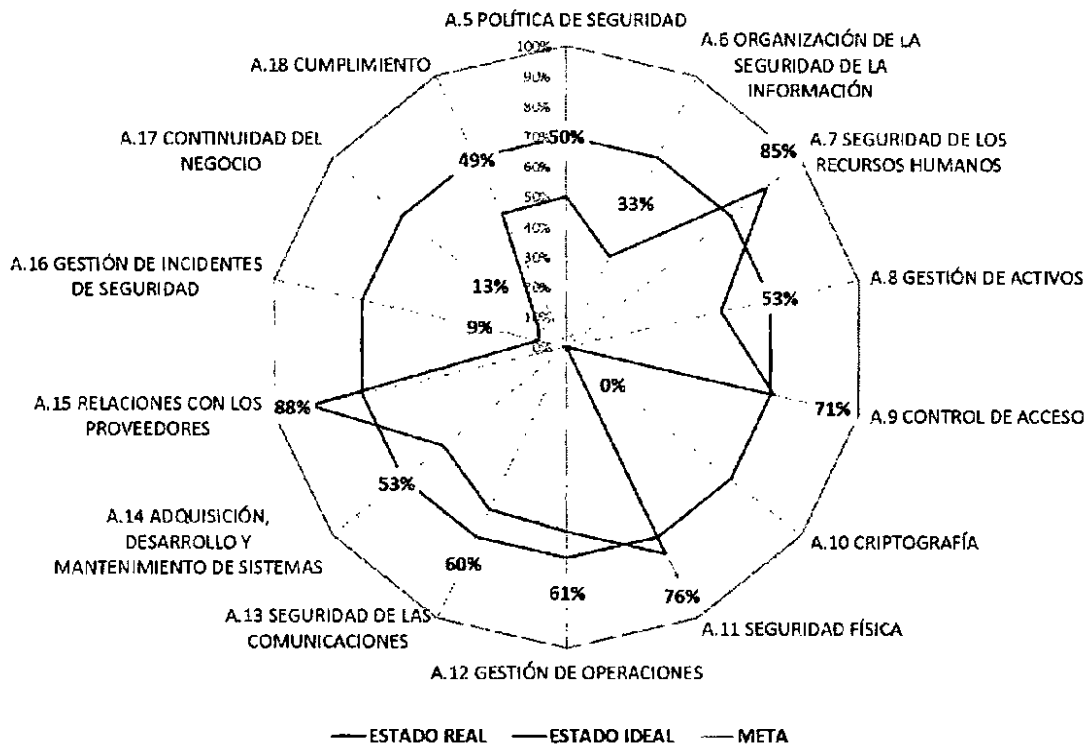
**Grado de implementación y cumplimiento de las clausulas**

NUMERAL	CLAUSULA	ESTADO REAL	NIVEL
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13%	Planeado
5	LIDERAZGO	50%	Inicial
6	PLANIFICACIÓN	0%	Inexistente
7	SOPORTE	57%	Definido
8	OPERACIÓN	40%	Inicial
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	8%	Planeado
10	MEJORA	0%	Inexistente
<b>Grado actual de implementación y cumplimiento frente a las clausulas</b>			<b>24% Planeado</b>



En promedio, la Superservicios presenta un estado real de cumplimiento del 24%, se ubica en un nivel Planeado, es decir, ha identificado la necesidad de implementar acciones y se evidencia una planeación para tratar dicha necesidad.

**Grado de implementación y cumplimiento de los dominios**



Analizando el grafico, se observa que solo 4 de los 14 dominios se encuentran por encima o en estado ideal, los demás se encuentran por debajo del umbral del 70%.



NUMERAL	DOMINIO	ESTADO REAL	NIVEL
A.5	POLÍTICA DE SEGURIDAD	50%	Inicial
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	33%	Inicial
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	85%	Medible
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	53%	Definido
A.9	CONTROL DE ACCESO	71%	Definido
A.10	CRIPTOGRAFÍA	0%	Inexistente
A.11	SEGURIDAD FÍSICA	76%	Medible
A.12	GESTIÓN DE OPERACIONES	61%	Definido
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	60%	Definido
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	53%	Definido
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	88%	Medible
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	9%	Planeado
A.17	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	13%	Planeado
A.18	CUMPLIMIENTO	49%	Inicial
<b>Grado actual de implementación y cumplimiento frente a los dominios</b>		<b>50%</b>	<b>Inicial</b>

En promedio, la Superservicios presenta un estado real de cumplimiento del 50%, se encuentra en un nivel Inicial, es decir, la entidad realiza acciones o actividades que dan cumplimiento parcial a los controles, sin embargo, no están formalmente establecidos los procedimientos y/o políticas que soportan dichas actividades.

Como resultado de dicha implementación el contratista Con el escenario claro del estado de la entidad frente al cumplimiento de los requisitos de la NTC/ISO 27001:2013 y entendiendo su interés de mantener la seguridad de la información en todos sus procesos, presenta las recomendaciones para lograr dicho objetivo:

En primera instancia, la adopción de un sistema de gestión en seguridad de la información debe ser una decisión estratégica, por tanto es primordial el apoyo, aprobación y revisión de la alta dirección.

En segunda instancia, la entidad debe asignar personal dedicado a las funciones de seguimiento, análisis y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI), que contribuya al proceso de alineación con la NTC/ISO 27001:2013 y determine los requerimientos y obligaciones no solo de la entidad, sino también, de las partes externas.

Así mismo, la entidad debe considerar la relación de los requisitos del SGSI con los lineamientos de Gobierno en Línea, a fin de cumplir los requisitos de ley estatutarios y los requisitos regulatorios de seguridad de la información.

En ese orden de ideas, la implementación del SGSI debe contemplar las siguientes actividades:

- ✓ Definir el alcance del SGSI y política de seguridad.
- ✓ Realizar un inventario de todos los activos de información.
- ✓ Aplicar una metodología de evaluación del riesgo.
- ✓ Hacer la selección de controles para el tratamiento de riesgos.



- ✓ Obtener la aprobación por parte de la dirección del riesgo residual.
- ✓ Establecer una declaración de aplicabilidad.
- ✓ Definir el plan de tratamiento de riesgos.
- ✓ Hacer la implementación de controles, documentación de políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- ✓ Definir un método de medida de la eficacia de los controles y puesta en marcha del mismo.
- ✓ Llevar a cabo programas de formación y concienciación en lo relativo a seguridad de la información a todo el personal.
- ✓ Realizar el monitoreo constante y registro de todas las incidencias.
- ✓ Realizar auditorias internas.
- ✓ Generar estrategias de cultura y propiciación del SGSI.
- ✓ Hacer una evaluación de riesgos periódica, revisión del nivel de riesgo residual, del propio SGSI y de su alcance y mejorar continuamente el SGSI

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En términos generales, según la muestra analizada se presenta un cumplimiento de los tiempos estipulados en la normatividad vigente la cual establece los lineamientos del procedimiento de atención a solicitudes de modificación de información reportada en el SUI.

Se evidencia debilidades en los vínculos de la página web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co). Se recomienda realizar una verificación de cada uno de los vínculos de la página SUI y realizar los ajustes correspondientes.

Se observan debilidades en el soporte de los porcentajes reportados al Plan de acción vigencia 2015. Dicha situación se presenta por la planeación relacionada con aquellas actividades por demanda y la distribución del porcentaje de cumplimiento en los diferentes meses. Se sugiere que aquellas actividades que conllevan a la elaboración de un documento se concluyan con el envío del producto final a la dependencia cliente y no se limite a depositar el documento en liferay, sino que sea de insumo y utilización por las dependencias correspondiente.

Se recomienda, solicitar a la Oficina Asesora de Planeación una capacitación para el adecuado manejo del aplicativo y de esta manera reflejar el cumplimiento de las actividades planeadas.

Al realizar la verificación de las actividades en los mapas de rutas del documento soporte para el desarrollo de la línea prioritaria, se pudo identificar que no guardan relación con lo planeado en Sisgestión, por las diferentes dependencias que cuentan con dicha línea "Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector". Dicha observación por parte de la Oficina de Control Interno, se remitirá a las Delegadas con el fin de que realicen los ajustes correspondientes. Se recomienda Verificar dicho documento contra lo planeado en Sisgestión, con el fin de realizar los ajustes



correspondientes tanto a la planeación de la vigencia 2016 y en las actividades que tiene cada una de las Dependencias, relacionadas con dicha línea prioritaria. Lo anterior, con el fin de tener claridad en productos, tiempos y responsables definidos por cada vigencia

Finalmente se formulan 7 observaciones para lo cual es necesario que se verifique puntualmente los casos analizados con el fin de evaluar la pertinencia de realizar los ajustes correspondientes. Así las cosas, es preciso asegurar que las acciones emprendidas para el mejoramiento del proceso durante el desarrollo de la auditoría, 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. La Oficina de Control Interno realizará de manera trimestral el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas.

### ANEXOS

#### Anexo No. 1

RADICADO	FECHA DE RADICACION	OBSERVACIÓN
20155290023012	20/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290127772	17/03/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290020552	19/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290457612	18/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290502652	8/09/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se encuentra relacionado en la matriz de



<b>RADICADO</b>	<b>FECHA DE RADICACION</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
		seguimiento.
20155290271312	15/05/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se encuentra relacionado en la matriz de seguimiento.
20155290000312	2/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290160482	31/03/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290226072	24/04/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290397392	16/07/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290450902	13/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se encuentra relacionado en la matriz de seguimiento. No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290467522	24/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se encuentra relacionado en la matriz de seguimiento. No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento.
20155290096832	3/03/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador





<b>RADICADO</b>	<b>FECHA DE RADICACION</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
20155290506202	10/09/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290020852	19/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290094842	2/03/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290021252	19/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290020682	19/01/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290480202	28/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290596902	23/10/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador



RADICADO	FECHA DE RADICACION	OBSERVACIÓN
20155290129272	18/03/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290465802	21/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290092972	28/02/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador
20155290449492	12/08/2015	Se dio respuesta a la solicitud dentro de los tiempos estipulados en la resolución No. 20121300035485 No se registra trazabilidad del concepto técnico según lo estipula la actividad No. 3 del procedimiento. Se encuentra registrado en el aplicativo de reversiones según la solicitud del Prestador

**Anexo No. 2**

RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA ACTUAL
20155290526352	18/09/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290718912	21/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290666592	27/11/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290712182	17/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290566862	8/10/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290554652	1/10/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290736662	30/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290696512	10/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290562412	6/10/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290574522	13/10/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290731412	29/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290694252	9/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290679242	2/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA



RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA ACTUAL
20155290687652	7/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290709912	16/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290690622	7/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290695522	10/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290692052	9/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290718252	21/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290722152	22/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290687452	7/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290731702	29/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290682052	3/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20155290570742	9/10/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20155290710202	17/12/2015	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290196432	4/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290195752	4/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290268652	27/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290258102	22/04/2016	GRUPO PEQUENOS PRESTADORES
20165290215362	11/04/2016	DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES
20165290199432	5/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290271252	28/04/2016	GRUPO DE CERTIFICACIONES E INFORMACION
20165290194422	1/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290222752	13/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290208292	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290192432	1/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290222672	13/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290196942	4/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290206892	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290259982	25/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290255192	22/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290249722	21/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290240022	18/04/2016	GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
20165290263912	26/04/2016	GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
20165290207112	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290275072	29/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290235112	15/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290199792	5/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290232852	15/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290208222	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290266582	26/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290247152	20/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290236642	18/04/2016	GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
20165290238822	18/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290245672	20/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA



RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA ACTUAL
20165290249272	21/04/2016	GRUPO DE CERTIFICACIONES E INFORMACION
20165290213892	11/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290205552	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290247682	20/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290196402	4/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290209012	8/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290245272	20/04/2016	GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
20165290232082	15/04/2016	GRUPO EVALUACION INTEGRAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
20165290198342	4/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290202642	6/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290214372	11/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290218862	12/04/2016	GRUPO PEQUENOS PRESTADORES
20165290223382	13/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA
20165290247902	20/04/2016	GRUPO REACCION INMEDIATA
20165290206122	7/04/2016	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE
20165290227602	14/04/2016	GRUPO PEQUENOS PRESTADORES

**Anexo No. 3**

TÓPICO	NOMBRE DEL REPORTE	LINK	OBSERVACIÓN
COMERCIAL	INDICADORES COMERCIALES	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_061">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_061</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	FACTURACIÓN Y RECAUDO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_102">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_102</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2010 quedando por fuera la información relacionada desde el 2011 al 2015. Se presentan empresas de prueba como son: Pruebas71 y Pruebas 36_pruebas36. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
ADMINISTRATIVO	DEA – PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR FACTURACIÓN	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_125">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_125</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2009 quedando por fuera la información relacionada desde el 2010 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
TÉCNICO-OPERATIVO	FUENTES SUBTERRANEAS	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_014">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_014</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2009 quedando por fuera la información relacionada desde el 2010 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	ACTO APROBACIÓN DE TARIFAS	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_157">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_157</a>	Al navegar por los diferentes años que presenta el reporte no relaciona la totalidad de departamentos. Ejemplo: El año 2015 un departamento, año 2014 diez departamentos, año 2013 ocho departamentos. Al seleccionar el año 2006 y 2007 genera un error de consulta especificando "El parámetro



TÓPICO	NOMBRE DEL REPORTE	LINK	OBSERVACIÓN
			aaa_com_157.depto no tiene datos"
FINANCIERO	ACTIVO NO CORRIENTE	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_fin_052">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_fin_052</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
TÉCNICO-OPERATIVO	ALCANTARILLADO SANITARIO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_tec_007">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_tec_007</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	Costos y Parámetros Aplicados en el Cálculo de Tarifas	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_140">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_140</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	Evaluación del área comercial	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_105">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_com_105</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2010 quedando por fuera la información relacionada desde el 2011 al 2015. Se presentan empresas de prueba como son: Pruebas71 y Pruebas 36_pruebas36 El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
TÉCNICO-OPERATIVO	BARRIDO Y LIMPIEZA	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_050">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_050</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2010 quedando por fuera la información relacionada desde el 2011 al 2015. Adicionalmente la información que se presenta en el año 2010 corresponde solo a 2 empresas El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
TÉCNICO-OPERATIVO	Peajes (Formato 7 de la Circ. SSPD-CRA 6 de 2006)	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_132">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_132</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	COSTOS MÁXIMOS APLICABLES (\$)	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_102">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_102</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	POR MUNICIPIO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_021">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_021</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2012 quedando por fuera la información relacionada desde el 2013 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
ADMINISTRATIVO	MERCADOS ACTIVOS	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_adm_011">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_adm_011</a>	Al generar el reporte por estado no activos. Se relaciona información que no es clara para el usuario como es mercado: XXXXX2, No regulados (se repite 5 veces con diferente código), Temporar (se repite 3 veces con diferente código)
COMERCIAL	POR MUNICIPIO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=qas_com_003">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=qas_com_003</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	POR MUNICIPIO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_009">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_009</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2012 quedando por fuera la información relacionada desde el 2013 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)



TÓPICO	NOMBRE DEL REPORTE	LINK	OBSERVACIÓN
COMERCIAL	POR MUNICIPIO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_015">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_015</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2012 quedando por fuera la información relacionada desde el 2013 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	INFORMACIÓN DE COMPRAS Y VENTAS CM (ANTERIOR ESQUEMA REGULATORIO)	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_173">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_173</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	INFORMACIÓN PVP Y FLETE PUBLICADO DI	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_106">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_106</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2009 quedando por fuera la información relacionada desde el 2010 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	INFORMACIÓN DE VENTAS EN CILINDROS	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_177">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_177</a>	El reporte solo muestra información hasta el año 2009 quedando por fuera la información relacionada desde el 2010 al 2015. El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
COMERCIAL	VENTAS DE DISTRIBUIDOR	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_150">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_com_150</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
FINANCIERO	PASIVO NO CORRIENTE	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_fin_053">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=glp_fin_053</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)
ALCALDIA	PREDIOS - ÁREAS DE INTERÉS PARA ASEO	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_031">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_031</a>	El reporte se genera de forma automática y presenta la información en los formatos establecidos (xls, html, pdf, base, csv)

Anexo No. 4 Ver archivo adjunto

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