

**MEMORANDO**  
**20171400034793**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 27/04/2017

Página 1 de 1

**PARA** JOSÉ MIGUEL MENDOZA DAZA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe Final Auditoría de Gestión al Proceso Gestión del Conocimiento

---

Respetado Doctor

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de la Vigencia 2017 y atendiendo la evaluación permanente del Sistema de Control Interno, así como la verificación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecutó la Auditoría de Gestión al proceso de Gestión del Conocimiento a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016; de la cual se obtiene como resultado el Informe Final adjunto, el cual remitimos para su respectivo conocimiento.

Es preciso recordar que a diferencia de las observaciones, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, con el fin de eliminar las situaciones detectadas en la auditoría y que afectan la debida gestión del proceso.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente al trabajo formulado por ustedes, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundara en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



**MAGDA YANETH CASTAÑEDA GUTIERREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Copia: Lida Cubillos- Oficina Asesora de Planeación  
Anexo: Informe Final Auditoría Gestión del Conocimiento

Anexo 1. Conceptualización Proceso de Gestión del Conocimiento - GN-PR-001

Proyectó: Ángela Andrea Millán Grijalba – Contratista Oficina de Control Interno  
Revisó: Magda Yaneth Castañeda Gutiérrez - Jefe Oficina de Control Interno (E)



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 19	<b>Mes:</b> 04	<b>Año:</b> 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Gestión del Conocimiento Gn-PR-001
Subproceso:	N.A.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	<b>HEYDA LUZ TORRES – JULIAN MORENO</b>
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la efectividad de la gestión de riesgos, control y gobierno del Proceso de Gestión del Conocimiento, verificando el cumplimiento de las acciones programadas y de conformidad con los parámetros establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), para efectos de establecer oportunidades de mejora que procuren optimizar el cumplimiento de los objetivos del proceso
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría inicia desde la revisión del cumplimiento y documentación asociada al proceso, incluyendo la revisión del Mapa de Riesgos, los indicadores de seguimiento, normograma y hasta la verificación en la definición y seguimiento de acciones de mejora que se deriven del desarrollo del mismo, así como la formulación y desarrollo del Plan de Acción respectivo.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>MYRIAM HERRERA DURÁN</b>	<b>ANGELA ANDREA MILLÁN GRIJALBA</b>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
<b>Día</b>	<b>14</b>	<b>Mes</b>	<b>03</b>	<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>Desde</b>	<b>14/03/17</b> D/M/A	<b>Hasta</b>	<b>19/04/2017</b> D/M/A	<b>Día</b>	<b>19</b>	<b>Mes</b>	<b>04</b>	<b>Año</b>	<b>2017</b>

## 1. METODOLOGÍA

- Definición del Plan de Auditoría, mediante el cual se estableció el objetivo, el alcance y las actividades a ejecutar, el cual fue publicado en el SIGME y se comunicó a través del Memorando 20171400020233 del 10 de Marzo de 2017.
- Desarrollo de la reunión de apertura para dar inicio a la auditoría de gestión, adelantada el día 14 de Marzo de 2017.
- Desarrollo de entrevistas
- Solicitud de Requerimientos de información
- Consulta y revisión de información a través de las herramientas tecnológicas disponibles, (SIGME, ORFEO, SIGGESTION).
- Generación de observaciones y recomendaciones
- Emisión Informe Preliminar y Final
- Reunión de Cierre



## **2. DESARROLLO DEL INFORME**

### **2.1. Proceso de Gestión del Conocimiento GN-PR-001**

El proceso de Gestión del Conocimiento en la Superintendencia de Servicios Públicos, tiene como objetivo: "Orientar las actividades necesarias para la generación del conocimiento a partir de la gestión de la información, con el fin de fortalecer el cumplimiento de la misión institucional".

Al realizar un análisis del proceso en general se puede identificar que cuenta con algunas etapas o fases inherentes a la gestión del conocimiento; sin embargo, en la caracterización se identifica que hace falta contemplar varios componentes no solo de gobernabilidad sino de actuación frente al ciclo sistémico que enmarca ésta gestión.

#### **Observación 1.**

La Competencia en términos de liderazgo, objetivo, alcance, impacto y gobernabilidad del proceso, no está enfocada adecuadamente dentro del Modelo de Operación por Procesos de la Entidad; toda vez que se están obviando factores claves para el desarrollo del mismo y se están tomando en cuenta variables secundarias que no suplen el propósito de una efectiva gestión del conocimiento. Ver **Anexo 1.** (Conceptualización Proceso de Gestión del Conocimiento).

### **2.2. Descripción del Proceso de Gestión del Conocimiento GN-PR-001**

Con el propósito de revisar el desarrollo e implementación del Proceso de gestión del Conocimiento, se requirió la información y documentación relacionada de cada una de las actividades establecidas en el proceso formalizado, obteniendo los siguientes resultados:

**Actividad No. 1 del Proceso: Identificación de necesidades de generación y/o divulgación de conocimiento:**

#### **Observación 2.**

Con respecto a la Actividad No. 1, en la identificación de necesidades para generar, usar y/o difundir el conocimiento, no se están desarrollando adecuadamente los lineamientos definidos en el INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS – GN-I-001 - *Gestión de Conocimiento a partir de los Resultados obtenidos - Actividades generales para obtener información*; de igual manera, tampoco se está abordando adecuadamente el contenido del MANUAL DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES GN-M-001 – *Esquema de Publicación – Difusión del Conocimiento*.

Ahora bien, la forma en que se solicitan y se centralizan las necesidades de gestión del conocimiento, está definida a través del Aplicativo SIGGESTIÓN, a través de la formulación y registro del Plan de Acción; cada área, al momento de generar el Plan y definir las actividades, puede escoger la opción de clasificar la actividad en *Gestión del Conocimiento*; lo que quiere decir, que la actividad genera conocimiento, y de ésta manera se asocian las actividades del plan de Acción, a las cuales debe hacer seguimiento el proceso.



Este proceso de clasificación en gestión del conocimiento, es asesorado por la Oficina de Planeación; sin embargo, durante la realización de la Auditoría, no se pudo constatar ninguna evidencia que acredite éste acompañamiento por parte de **gestión del conocimiento**; es claro, que el apoyo de la Oficina de Planeación obedece a: “Revisar desde el punto de vista estratégico, la estructura y los contenidos de la formulación del Plan, así como a una asesoría metodológica”; pero en es éste caso, se requiere un acompañamiento de otro nivel para la conceptualización, seguimiento y manejo de la gestión del conocimiento.

### **Recomendación 1**

Se debe tener en cuenta:

1. El Objetivo del proceso está orientado al desarrollo de las actividades necesarias para la **generación de conocimiento** a partir de la **gestión de información**, con el fin de fortalecer el cumplimiento de la **misión institucional**; al respecto se debe tener en cuenta, que cuando se habla de **generación del conocimiento** y de **gestión de información** se sobreentiende que se refiere a cualquier actividad y/o acción que genera conocimiento y a cualquier tipo de información, puesto que todas las acciones se desarrollan en torno a la información y por consiguiente generan conocimiento; por ésta razón, el objetivo no es exclusivo para las áreas misionales, ni bajo la conceptualización, ni bajo la redacción, puesto que la misión institucional obedece a la integración de toda la gestión y por consiguiente no excluye la gestión del conocimiento en términos de procesos estratégicos, de apoyo y seguimiento.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta que todas las actividades que desarrollan las áreas generan conocimiento; esto significa, que el tratamiento que debe darse a éstas actividades, obedece a definir las estrategias que se van a desarrollar sobre la generación del nuevo conocimiento, dadas las características técnicas y/o de especialidad que conlleve y la forma en que éste conocimiento se profundizará, se apropiará y se socializará (Herramientas), tanto interna como externamente, con base en las necesidades institucionales y del sector. (Ver **Anexo 1. Conceptualización Proceso de Gestión del Conocimiento - GN-PR-001**)

Con base en los argumentos enunciados, se recomienda también, que sea generada una metodología de clasificación sobre la priorización de esas necesidades de gestión del conocimiento a nivel institucional; la cual debe estar acorde con los objetivos estratégicos en términos de resultado e impacto, frente al cumplimiento de la Misión de la Entidad, toda vez que bajo el escenario actual, el proceso carece de éste esquema.)

### **Observación 3.**

Una de las salidas del proceso en la Actividad No. 1, corresponde al Plan de trabajo de cooperación; a partir de la realización de ésta auditoría se informó, que esta tarea fue adelantada durante la vigencia 2016 mediante el Contrato No. 33 de 2016 suscrito con Laura Rojas; sin embargo, se evidencia que desde el Proceso de Gestión del Conocimiento, no se tuvo gobernabilidad ni se adelantó un seguimiento adecuado sobre el desarrollo del contrato, los productos y el relacionamiento con la gestión del conocimiento generada y/o recibida.



Ahora bien, la evidencia suministrada como “**Plan de Trabajo de Cooperación**” (Anexo 6) y entregado como soporte de la respuesta del requerimiento de información, no es satisfactoria; puesto que, la contratista Laura Rojas en el informe presentado para el periodo comprendido entre el 13 de enero y 13 de febrero de 2016, describe, que éste mismo documento (Anexo 6), corresponde a una Propuesta de Plan de Trabajo de Cooperación presentada a APC Colombia y que dicho documento se encuentra en proceso de aprobación definitiva; sin embargo, en la revisión efectuada no se logra conocer el documento final, aprobado oficialmente para el desarrollo del Plan.

Adicionalmente, ésta Propuesta de Plan de Trabajo de Cooperación, enumeraba el desarrollo y continuación de las siguientes actividades:

1. Taller de Experiencias Prácticas en Supervisión, Vigilancia, Asesoramiento y Control a los Prestadores Urbanos de Agua y Saneamiento Básico Continuidad 2014. ERSAPS HONDURAS. Honduras Abril 2016.
2. **Pasantía servicio al ciudadano – planeación estratégica y sistema único de información.** Continuidad 2015. INAPA REPUBLICA DOMINICANA. Colombia Julio 2016.
3. Pasantía Transferencia de conocimiento y experiencias in situ, sobre uso de mecanismos de participación ciudadana y de servicio al ciudadano. Continuidad 2015. Empresa Municipal Aguas de Xelaju – EMAX. Guatemala Octubre.
4. Intercambio experiencia in situ. Continuidad 2014 y 2015. ARESEP Costa Rica. Colombia Mayo 2016.
5. **Pasantía servicio al ciudadano – planeación estratégica y sistema único de información.** Continuidad 2015. Public Utilities Commission Belize. Colombia Septiembre de 2016.
6. Tercera versión del Congreso Internacional de Acueductos Rurales. Continuidad por 2 versiones previas. Homologas de SSPD Mesoamérica. Colombia segundo semestre.

Con respecto a estas actividades de la Propuesta de Plan de Trabajo de Cooperación, no existe evidencia de su seguimiento desde gestión del conocimiento, la cual debió adelantarse.

Finalmente, y bajo las especificaciones dadas en el Manual de Gestión de Cooperación GN-M-002, el cual está asociado en la documentación del Proceso, se evidencia:

- ✓ Las actividades contempladas y desarrolladas durante la vigencia 2016 bajo Cooperación Internacional, y que están inmersas bajo el desarrollo del proceso de Gestión del Conocimiento; presentaron deficiencias en la gobernabilidad tanto de la gestión como del seguimiento, puesto que desde el proceso no se evidencia apropiación del tema, ni control, sobre las acciones que se generaron, por lo cual se incumple desde el mismo proceso la aplicación del Manual.
- ✓ No es procedente excusar el desconocimiento de la información, argumentando que el tema de Cooperación Internacional funcionaba desde el despacho del Superintendente, toda vez que el Modelo de Operación por Procesos que sustenta el Sistema Integrado de Gestión y Mejora no como aplicativo sino como esquema de operación, debe asegurar la articulación, interrelación y monitoreo de los procesos.

Estas observaciones y recomendación, también aplican y se deben tener en cuenta para la Actividad No. 2 del proceso. "Coordinar y gestionar las acciones pertinentes, para la generación, desarrollo, consecución y/o difusión de información y conocimiento", y para la Actividad No. 4 "Seguimiento a la gestión del Proceso".

### **Actividad No. 3: Elaboración y Divulgación de Información para la generación de conocimiento**

Una vez se realiza la consulta en SISGESTIÓN (Reportes por clasificador), sobre los planes de acción de la vigencia 2016, los cuales tenían asociadas actividades de gestión del Conocimiento, se pueden identificar cinco (5) Actividades clasificadas en Gestión del Conocimiento:

- **Actividad 11314** Publicación de un boletín en el cual se analicen las alertas con los aspectos relevantes que presenten los prestadores del servicio de energía eléctrica y gas combustible. Responsable: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.
- **Actividad 11360** Realizar evaluación integral a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible. Responsable Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.
- **Actividad 11366** Elaborar y publicar las evaluaciones integrales para los prestadores de acueducto y alcantarillado seleccionados, incluyendo aquellos priorizados por los indicadores de riesgo. Responsable Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Actividad 11367** Elaborar y publicar las evaluaciones integrales para los prestadores de aseo seleccionados, incluyendo aquellos priorizados por los indicadores de riesgo. Responsable Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Actividad 11516** Elaborar y publicar tres boletines cuatrimestrales con los aspectos relevantes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios

#### **Observación 4.**

El Proceso en la Actividad No. 3, refiere en su descripción: *"Concertar mesas de trabajo o informar a la Oficina de Planeación y al Grupo de Comunicaciones para establecer los medios en los que se divulgará el conocimiento generado (Plan de publicaciones, página web, redes sociales, página SIGME)".* Adicionalmente, indica: **Nota:** *"El conocimiento generado debe atender lo establecido en la Ley 1712 DE 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" en lo referente a la divulgación de información"*

Por lo anterior, se informa; que el soporte allegado como evidencia de estas mesas de trabajo, para establecer los medios en los que se divulgaría el conocimiento generado con respecto a las **Actividades 11314, 11360, 11366, 11367, 11516.**, clasificadas en gestión del conocimiento bajo los planes de acción de 2016, no es correspondiente, puesto que refiere a:

- **Comunicado 037 - Superservicios culmina etapa de diálogo para escuchar propuestas de solución empresarial para Emcartago**, el cual enumera que se dio cierre



a un ciclo de mesas de trabajo, abierto para escuchar alternativas de solución empresarial para EMCARTAGO E.S.P.

- **Comunicado de Prensa 018 - Superservicios actúa como mediadora para el mejoramiento de la prestación del servicio de energía en el Cauca**, en el que realiza seguimiento permanente a los compromisos adquiridos por las alcaldías del norte del departamento del Cauca, la Compañía Energética de Occidente (CEO) y la comunidad, para el mejoramiento en la prestación del servicio de energía.

La evidencia no es contundente; toda vez que:

- ✓ Ninguno de estos dos documentos, tiene relación con la concertación para la publicación de las actividades clasificadas en gestión del conocimiento.
- ✓ No soporta el desarrollo de mesas de trabajo; es decir no evidencia asistencia, puntos de discusión, acuerdos, decisiones, compromisos entre otros.
- ✓ En los soportes registrados y cargados en el aplicativo SIGGESTIÓN y que corresponde a las Actividades 11314, 11360, 11366, 11367, 11516., no hay ninguna información en la descripción de actividades o soportes que refiera el tema de EMCARTAGO E.S.P. ni tampoco de Compañía Energética de Occidente (CEO).
- ✓ No hay un ejercicio de gestión del conocimiento que soporte la divulgación y apropiación del conocimiento.
- ✓ El Plan de Publicaciones 2016, no contemplo ninguno de los productos generados a partir de las actividades de gestión del conocimiento.

### **Recomendación 2**

Con el fin de adelantar un control eficiente frente a las acciones de divulgación de la información para la generación de conocimiento, tal como lo especifica la Actividad No. 3, se recomienda incluir en el Plan de Publicaciones de la Entidad, todas las actividades relacionadas con gestión del conocimiento, incluyendo aquellas que correspondan al Plan de Trabajo de Cooperación, de tal manera, que se tenga trazabilidad y monitoreo de la información mediante la cual se está generando gestión del conocimiento.

### **Observación 5.**

En la Actividad 3 se describe: "En los casos particulares de información generada de actividades de cooperación internacional, los informes o documentos deberán remitirse a las entidades cooperantes, al departamento Nacional de Planeación o APC- Colombia, si éstas lo requieren"; sin embargo, el proceso no indica en qué casos se requiere que esta información sea remitida a dichas entidades; adicionalmente, la oficina de Planeación en la respuesta al requerimiento de información manifiesta: "Los documentos elaborados en el marco de gestión del conocimiento no se remiten al Departamento Nacional de Planeación ni a entidades cooperantes".

### **Recomendación 3**



- ✓ Estos dos conceptos, "Centro de Documentación o Biblioteca", deben contemplarse a la luz de la normatividad aplicable para información, descrita en el **Anexo 1**. Conceptualización Proceso de Gestión del Conocimiento - GN-PR-001, sobre todo aquellas que intervienen con la Estrategia de Gobierno en Línea GEL y Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

**3. CONCLUSIONES**

Como resultado de la evaluación realizada al proceso estratégico de Gestión del Conocimiento y de acuerdo al alcance y objetivos del proceso, que se evidenciaron debilidades en los siguientes aspectos:

- No hay claridad a nivel institucional sobre los tres componentes básicos para la Gestión del Conocimiento, que son Información, Conocimiento y Comunicación; existe desarticulación en éstos tres referentes y las competencias para su integración no están definidas internamente.
- No hay gobernabilidad en el proceso sobre las actividades inherentes y/o asociadas a gestión del conocimiento, no existe trazabilidad de la información.
- El esquema de divulgación del conocimiento no se evidenció, ni se denota un valor agregado con los productos generados durante la vigencia 2016 relacionados con la gestión del conocimiento, además de no estar contemplados en el Plan de Publicaciones 2016.
- No existe un equipo de trabajo dedicado exclusivamente para el desarrollo y seguimiento del proceso, por lo cual, se evidencia a gran escala la falta de gobernabilidad del mismo.

La oficina de Control interno, en su labor de asesoría propone programar una charla donde se presente el contenido del anexo1 relacionado en el presente informe y se aclaren algunos conceptos que ayuden a los gestores del proceso a tomar decisiones frente a necesidad de contar con este proceso y a la ubicación del mismo en el modelo de operación por procesos.

<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
MAGDA YANETH CASTAÑEDA GUTIERREZ	Jefe Oficina Control Interno ( E )	





argumento de la oficina de Planeación con respecto a la eliminación de la meta en el nuevo referente estratégico, acreditado mediante el Acta del 18 de Noviembre de 2016, se observa:

**ACTA**

**Reunión de revisión del referente estratégico**

Acta No. 01	Fecha: Bogotá D.C, 18 de noviembre de 2016	
Lugar: Sala de Juntas Despacho	Hora inicio: 10:30 am.	Hora final: 12:30 a.m.

- ✓ Se presenta incumplimiento en el desarrollo de la meta, toda vez que las acciones adelantadas no suplen la entrega del producto final.
- ✓ En ninguno de los documentos oficiales entregados, y que corresponden a **Documento de Contexto Estratégico y Acta de revisión del referente estratégico**, se encuentra contemplado bajo el contenido del documento o el orden del día respectivamente, ninguna acción de revisión de la meta y por consiguiente ninguna decisión o aprobación sobre su eliminación, como tampoco por el intercambio de la meta, con referencia a la propuesta de 1.) Implementar biblioteca de servicios públicos y 2.) Actualizar y complementar información del centro documental de la entidad.

**Recomendación 6**

Con respecto a la meta del Plan Estratégico Sectorial, no se puede desconocer, que éste tipo de compromisos sectoriales deben tener un aval de modificación; por ello, en caso de gestionar a nivel sectorial su modificación, la entidad debe acreditar el soporte oficial donde se apruebe dicha modificación.

Adicionalmente y de acuerdo a la propuesta de intercambio del producto final: 1.) Implementar biblioteca de servicios públicos y 2.) Actualizar y complementar información del centro documental de la entidad, se recomienda:

- ✓ Tener en cuenta que hablar de un Centro de Documentación o una Biblioteca Especializada, en cualquiera de los dos casos, hace referencia a lo mismo; es decir, a la adopción de un sistema de administración eficiente de la información y la interacción constante con la comunidad investigativa.

Los centros de documentación o bibliotecas especializadas, **coleccionan** una gran riqueza documental en las diversas ramas del Conocimiento, aportando bases fundamentales a la investigación y al desarrollo científico; a diferencia de los Observatorios que son aquellos que **investigan y registran** objetos, eventos y situaciones de carácter natural o social.



El Plan de Acción del proceso de Gestión del Conocimiento, se formuló bajo los siguientes objetivos Estratégicos. Metas y Actividades:

**Plan de Acción Proceso Gestión del Conocimiento Gn-PR-001 Vigencia 2016**

Objetivo Estratégico	Resultado	Id Actividad	Actividades	Dependencia	Prog	Ejec	% Ejecución
Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.	Proyectos, convenios y/o alianzas de cooperación formulados y/o ejecutados	11321	Participar en eventos académicos y diálogos sectoriales sobre servicios públicos domiciliarios.	Oficina Asesora de Planeación	18	18	100%
	Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento	11402	Realizar la socialización del proyecto del Observatorio a los socios estratégicos públicos y privados, posteriormente validar su participación y forma de la misma (presentar informe de resultado)	Oficina Asesora de Planeación	16	16	100%
	Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento	11404	Realizar mesas de trabajo con las áreas que participan en el OSPD para la definición de las líneas de investigación del Observatorio y captura de información específica, para analizar su viabilidad en el marco del Observatorio	Oficina Asesora de Planeación	5	5	100%
	Proyectos, convenios y/o alianzas de cooperación formulados y/o ejecutados	11322	Realizar intercambio de conocimientos y experiencias exitosas a través de actividades de cooperación nacional e internacional, en el marco del plan de trabajo con APC-Colombia y otras entidades.	Oficina Asesora de Planeación	7	7	100%
	Proyectos, convenios y/o alianzas de cooperación formulados y/o ejecutados	11362	Gestionar con los procesos de la superservicios la formulación de proyectos para la participación en convocatorias de cooperación.	Oficina Asesora de Planeación	3	3	100%
Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano	Resultados de la gestión funcional asociados a Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano	11382	Revisar y actualizar el proceso de gestión del conocimiento integrando las diferentes fuentes de información que dispone la superservicios.	Oficina Asesora de Planeación	1	1	100%

**Observación 8.**

Una vez verificado el cumplimiento de las actividades inmersas en el Plan de Acción asociado al proceso, se identifica:

- No se está adelantando un adecuado seguimiento sobre la descripción de acciones y los soportes cargados bajo el aplicativo SIGGESTIÓN, toda vez que la redacción de la descripción de actividades no es consistente con las evidencias mencionadas.
- Actualmente, en la página web de la Superintendencia, se encuentra vigente y publicado el Plan Estratégico Sectorial sector Planeación 2015-2018.  
(<http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-Sectorial>)

En éste Plan Sectorial, bajo el Objetivo Estratégico denominado “Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés” y que corresponde al producto “Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento” a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos; sin embargo, y con base en el



- ✓ Revisar la descripción de esta actividad, puesto que atendiendo a la respuesta de la Oficina Asesora de Planeación, éste seguimiento se enmarca en el SubProceso Planeación Institucional PA-SP-001 (Actividad No. 3 Realizar el seguimiento a los planes de acción).
- ✓ Verificar, si el seguimiento de la gestión del conocimiento en la Entidad, solo obedece al reporte de planes de acción y si éste tipo de seguimiento es suficiente.

### 2.3. Controles del Proceso

#### Observación 7.

El Proceso tiene identificados dos actividades con puntos críticos de control; sin embargo, los controles presentados por la OAP y que corresponden a los registrados en el mapa de riesgos, no cumplen los requisitos que debe contener los controles de proceso, que son: Objetivo del control, descripción de la actividad de control, tipo de control (preventivo o correctivo), herramienta utilizada para ejercer el control, responsable, periodicidad y evidencia de la ejecución del control.

Se incumplen los siguientes lineamientos inmersos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI:

Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para e Estado Colombiano				
MECI 2014				
Eje Transversal	Módulos	Componentes	Elementos de Control	Descripción
Información y Comunicación	Evaluación y Seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación del Control y Gestión	Es aquel componente que le permite a cada responsable del proceso, programas y/o proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.
	Planeación y Gestión	Admón. del Riesgo	Controles	Se deben identificar controles correctivos y preventivos definidos para cada proceso o actividad para mitigar la probabilidad e impacto de los Riesgos

### 2.4. Plan de Acción 2016



Se recomienda revisar o aclarar la descripción del proceso de gestión del conocimiento, definiendo los criterios que indican o clasifican que una información generada ya sea por Cooperación internacional o por un proceso interno de investigación o nuevo conocimiento generado, será remitido a entidades Cooperantes, al Departamento Nacional de Planeación o APC- Colombia.

#### **Observación 6.**

Una de las salidas del proceso en la Actividad No. 3, corresponde al Formato Caracterización de Usuarios GN-F-002; durante la realización de la Auditoría, se aportó dos caracterizaciones de usuarios:

- Caracterización de usuarios de las peticiones, quejas y reclamos, realizada en el 2015
- Caracterización de usuarios del proceso de tecnologías de la información para soluciones informáticas de la superintendencia

Al respecto, no existen soportes sobre las acciones adelantadas desde Gestión del Conocimiento en torno a la evaluación de resultados de dichas caracterizaciones, y a la coordinación de estrategias que deban adelantarse con los usuarios caracterizados, las cuales estén direccionadas para incrementar y gestionar de manera eficiente, oportuna y acertada la generación, socialización y apropiación de nuevos conocimientos, como muestra del mejoramiento de la gestión, en torno a los criterios caracterizados.

#### **Recomendación 4**

En aras de fortalecer el proceso, a la luz de las competencias de la gestión del conocimiento y con el propósito de generar un solo esquema de caracterización, se recomienda; revisar y ajustar el Formato Caracterización de Usuarios GN-F-002, tomando en cuenta:

- ✓ Partes interesadas definidas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, ¿Quiénes son nuestros usuarios, clientes (Stakeholders)?, ¿Qué necesitan de nosotros?, ¿Cómo estamos generando confianza en ellos?, ¿Son aliados estratégicos nuestros o son opositores?, etc.
- ✓ Definir las acciones de evaluación, seguimiento y manejo, de los criterios evaluados a nuestras partes interesadas una vez se realice la caracterización.

Estas observaciones y recomendaciones, también aplican y se deben tener en cuenta para la para la Actividad No. 4 "Seguimiento a la gestión del Proceso".

#### **Actividad No. 4 del Proceso: Seguimiento a la gestión del Proceso**

#### **Recomendación 5**

El proceso en la Actividad No. 4 describe: *"Realizar seguimiento al cumplimiento de metas y acciones establecidas en los planes de acción relacionadas con la gestión del conocimiento"*. Al respecto, se recomienda: