

MEMORANDO
20171400043973

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 25/05/2017

Página 1 de 1

PARA Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA
Superintendente de Servicios Públicos

DE JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe final Auditoria Interna de Gestión – Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Subproceso de participación Ciudadana.

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria para la vigencia 2017 y con el fin de valorar en forma permanente la efectividad del Sistema de Control Interno, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecuto la auditoria interna de gestión al subproceso de Participación Ciudadana, obteniendo como resultado el informe final de auditoria, el cual se remite para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoria se generaron 5 observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, en su procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, para lo cual pueden contar con la asesoría de la Oficina de Planeación.

Al respecto, es preciso indicar que a diferencia de las observaciones, las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, quedan sujetas a la discrecionalidad del líder del proceso, Finalmente, se informa que los papeles de trabajo, soportes del presente informe, se encuentran en esta oficina a disposición de las partes interesadas.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURAN

Anexo: Informe final de auditoria de gestión

Copia: Dra. Jenny Elisabeth Lindo Díaz – Directora General Territorial.

Proyectó: Milton E Ovalle Garzon – Auditor OCI

Revisó: Myriam herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno

R
e
v
i
s
ó



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 22	Mes: 05	Año: 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Subproceso:	Participación Ciudadana
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jenny Elizabeth Lindo Díaz Directora General Territoriales.
Objetivo de la Auditoría:	<p>GENERAL: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión del subproceso misional de Participación Ciudadana, según las actividades y funciones definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales y los Resultados obtenidos acorde al cumplimiento de los objetivos Estratégicos de la SSPD.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la gestión adelantada y resultados obtenidos frente a la misión Institucional y plan de acción de la vigencia 2016 y 2017. 2. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de auditorías internas y externas. 3. Revisión de la aplicación y efectividad de los controles definidos para los puntos críticos y el tratamiento a los riesgos definidos para el subproceso.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría incluye las actividades relacionadas y/o asociadas al subproceso de Participación Ciudadana desde la identificación de las estrategias institucionales para satisfacer las necesidades de los usuarios, hasta la toma de acciones pertinentes realizados en la vigencia 2016 y lo transcurrido de la vigencia 2017.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Myriam Herrera Duran	Milton Elibardo Ovalle Garzón

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	17	Mes	04	Año	2017	Desde	01/4/2017	Hasta	28/4/2017	Día	124	Mes	05	Año	2017
							D/M/A		D/M/A						



Tabla de contenido

2. METODOLOGIA.....	3
3. DESARROLLO DEL INFORME.....	4
3.1 EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL.....	4
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	9



2. METODOLOGIA.

Se genera el plan de auditoria estableciendo entre otros aspectos, los objetivos, el alcance, y actividades a ejecutar. El plan fue comunicado a la doctora Jenny Elizabeth Lindo Díaz, Directora General Territorial, mediante notificación a través del SIGME el 7 de abril de 2017 y radicado No 20171400031803 del 21 de abril de 2017.

Se realizó revisión a la información solicitada a la Dirección General Territorial, a los procedimientos publicados en el sistema integrado de gestión y mejora SIGME, para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión y resultados del subproceso de Participación Ciudadana, según las funciones y las responsabilidades definidas en las normas, procedimientos e Instructivos institucionales.

Así mismo se realizan revisiones y verificaciones a través de las aplicaciones tecnológicas disponibles en la Entidad como el Sistema de Gestión Documental ORFEO, página web, SISGESTION y SIGME.

Para el análisis de los eventos de presencia institucional se toma una muestra de 24 (8,69 %) elementos sobre la población objeto de 276 realizados en la vigencia 2016.

AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Subproceso	Participación Ciudadana
Sujeto ó Punto de Control:	Dirección General Territorial
Cálculo de la muestra para:	Eventos de presencia institucional
Periodo Evaluado:	Vigencia 2016
Preparado por:	Milton Elibardo Ovalle Garzon
Fecha:	17 de abril de 2017
Revisado por:	Magda Yaneth Castañeda Gutierrez
Fecha:	17 de abril de 2017
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	276
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	22
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p> <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 - z^2 * P * Q}$	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011



3. DESARROLLO DEL INFORME

Una vez ejecutado el plan de auditoria realizado al proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – Subproceso de Participación Ciudadana, con el objetivo de evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión y resultados, a continuación se relacionan los principales resultados obtenidos en desarrollo de la misma:

3.1 EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL.

Corresponden a espacios de acercamientos y prácticos a la ciudadanía, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y entidades del sector de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de Participación Ciudadana.

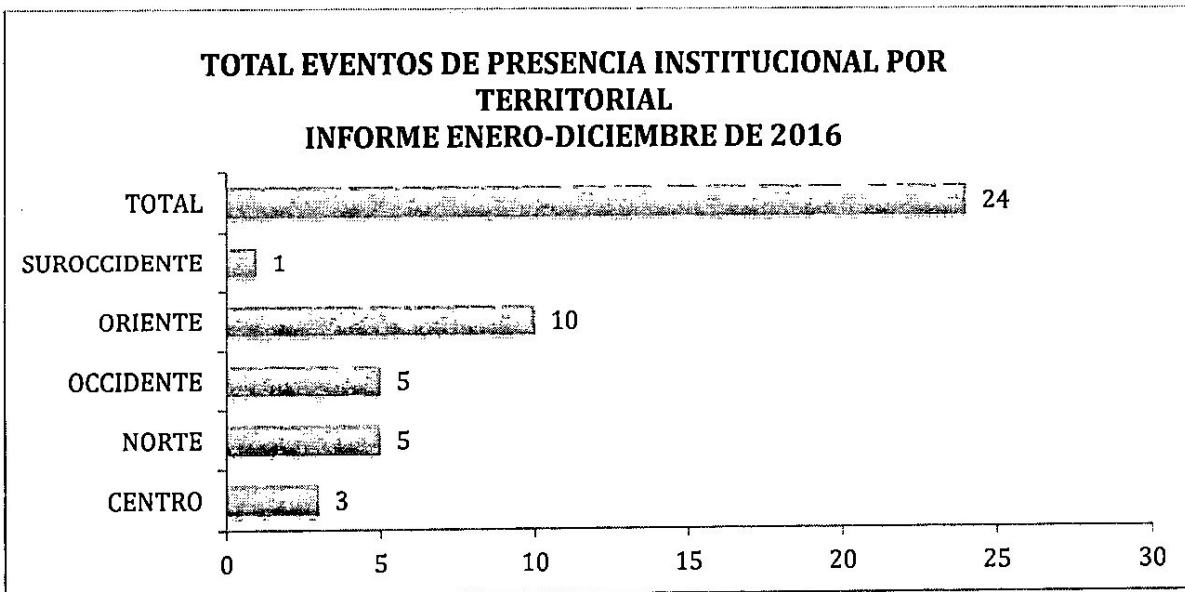
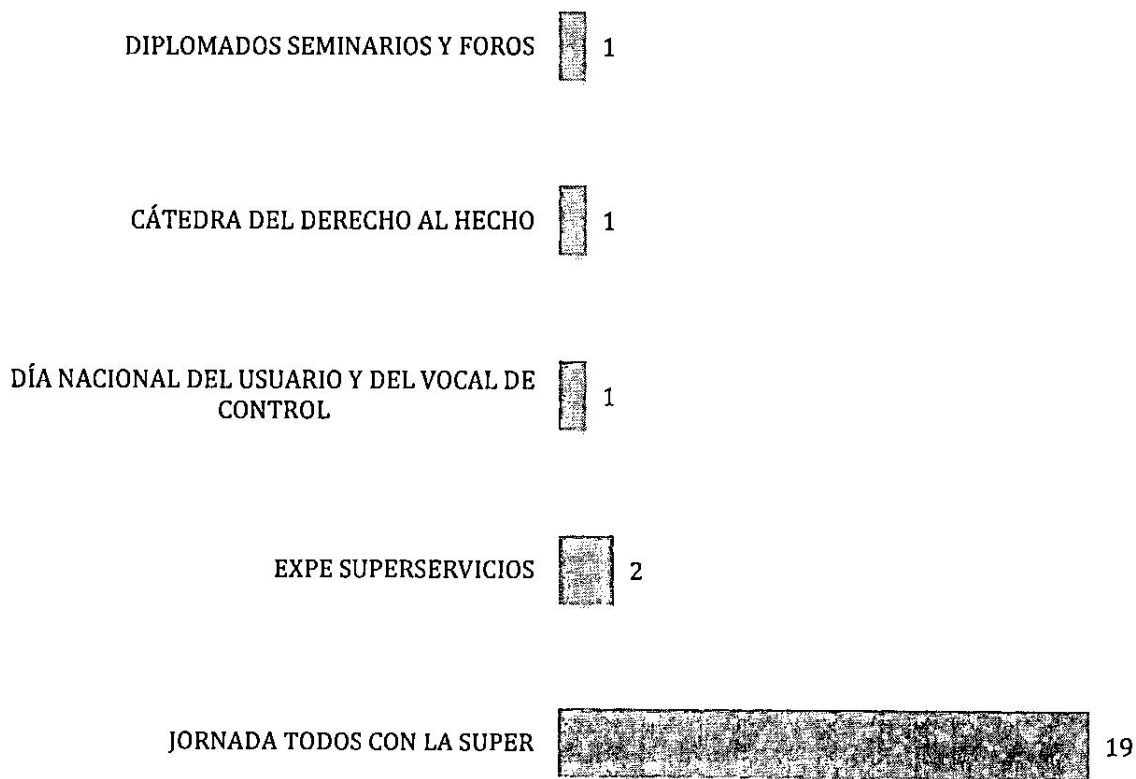


TABLA DE DATOS	
TERRITORIAL	EVENTOS REALIZADOS 2016
CENTRO	3
NORTE	5
OCCIDENTE	5
ORIENTE	10
SUROCCIDENTE	1
TOTAL	24

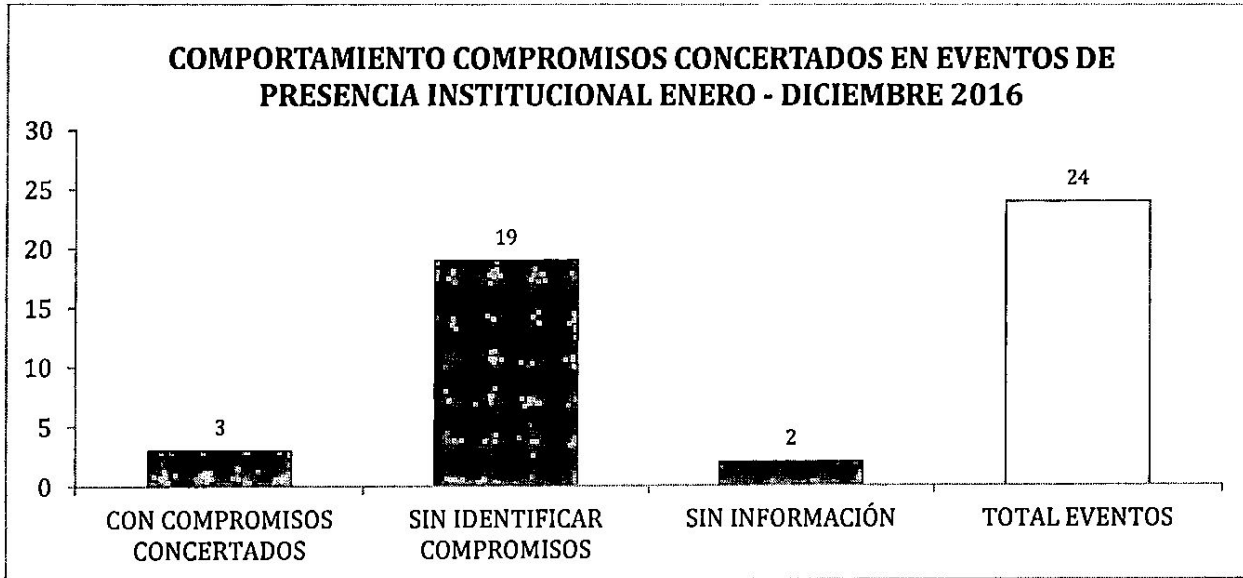


Del cuadro anterior se deduce que el 41,66 % de los eventos realizados se concentraron en la zona de cobertura de la Dirección Territorial Oriente y apenas el 4,16 se realizaron en la zona de cobertura de la Dirección Territorial Suroccidente.

**ESTRATEGIAS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL UTILIZADAS
ENERO - DICIEMBRE 2016**



De la gráfica anterior se tiene que el 79,16 % de los eventos realizados corresponden a la estrategia Jornada Todos Con La Super.



Observación 1: Como se observa en la gráfica anterior en el 8,33 % de los eventos no fue posible verificar si se concertaron o no compromisos.

Recomendación 1: Es importante fortalecer la gestión para garantizar que se identifique en el 100% de los eventos si se concertaron compromisos, siendo este el producto dinamizador de los eventos de presencia institucional.

Observación 2: Evaluados los soportes del expediente No 2016813321000009E, de la Jornada Todos con la Superservicios, realizada en la Calera - Cundinamarca, el 4 de mayo de 2016, se evidencia que se registró una queja con numero de radicado 20165290357362, por incumplimiento a un compromiso concertado el día del evento.



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
V.52
RADICADO NO: 2016830320300001E
Dependencia rad: GRUPO DGR
Fecha de Generación: 02/06/2016 13:09:26

Fecha Recepción: Thu Jan 02 09:00:50 COT 2016
Remite: prensa@calera-underrama.ca.gov.co
Destinatario: sopd@superservicios.gov.co

CC:
Asunto: Queja a Calera Card

Buenos días,

El día de hoy se convocó a Srta. Mery Korda, solicitando información sobre los funcionarios de la superintendencia que dictaron la conferencia el mes pasado sobre PQR, la solicitud de Srta Mery se debe a que ese día verbalmente funcionarios de la empresa de gas natural adquirió compromisos con la Señora y que a la fecha no se han realizado.

ANEXOS DE LA SEÑORA PARA SU LAGA EL SIGUIENTE RESOLUTIVO.

Celular:3213960233

Dirección: Finca La Piedad Sector La Pastada Municipio de La Calera.

--



COMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES
CARLOS A. HERNÁNDEZ, DIR. DE COMUNICACIONES.

Recomendación 2: Es importante durante los eventos, sensibilizar a los asistentes para que concierten y documenten los compromisos, durante los eventos y en los instrumentos institucionales, a fin de garantizar la trazabilidad de la acción y el seguimiento a los compromisos adquiridos.

Observación 3: Evaluados los soportes del expediente No 2016830320300001E, de la Jornada Todos con la Superservicios, realizada en Tado - Chocó, el 7 de abril de 2016, no se evidencia firmas, en el formato de control de asistencia.



Tado
07/04/16
O: Jornada Todos con la SuperServicios

E: 2016 830 320 300001E
R: 2016 830 002 021
C: 376

	CONTROL DE ASISTENCIA	
LUGAR: CASA LÚDICA (MUNICIPAL TADO CHOCÓ)		Fecha: 07 de Abril de 2016
ORGANIZADOR: DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE		Hora Inicio: 10:00 a.m.
EVENTO: JORNADA TODOS CON LA SUPERSERVICIOS		Hora Fin: 12:00 m.

ASISTENTES	IDENTIFICACION Y TIPO	CELULAR	OTRO CONTACTO	OTRO CONTACTO	OTRO CONTACTO
Jairo Josevera	Vecedor ciudadano	31057929	Tado		
Hernan Valderroma	Ciudadano	3148749161			
Francisco Apriilo	Vecedorio Cud.	3136377286			
Domesth Obeto T	Presidente Alcon	3113839524			
Juan A. Costo C.	Jefe de Prensa	5812457896			
Marlou Quintero	Trabajo Social	3143253369			
Miguelo Mucillo	Atalodia	3203527513			
Armando thurbozo Puro	Docente	3113655341			
Fogiel Hurtado H.	T.Social	3105235865			
DARIO COPETE		3117142814	B/ Apolo		
Jair Copete P.		3102247224	B/ Lopez		
Dancy Masquero		3104275445	B/ Sanjuanillo		
Miguel Perez	Casa de Justicia	3218370393			
Juan Andres paco	Comite Apoyados	310577293			
Ruber Perro Bayano	Jefe de actividades	3137764448			
Emilisen	Casa de Justicia	3205707383			
Verlín miguel					
Idalides Godado	Jefe Almacen	313770283	313770213		
HENRY MORENO	Prensa	3116031185			

PC-F011 V2

Recomendación 3: Los soportes y registros utilizados durante los eventos de presencia institucional se deberán diligenciar con completitud, a fin de garantizar que los mismos den cuenta de la actividad realizada, de forma efectiva.

Observación 4: Evaluados los soportes del expediente No 2016830320300001E del evento realizado en Tado – Chocó el 7 de abril de 2016, no se evidencia si se concertaron compromisos.

Recomendación 4: Se debe garantizar la implementación de soportes e instrumentos durante los eventos de presencia institucional, a fin de garantizar que los mismos den cuenta de la actividad realizada de forma efectiva.

Observación 5: Evaluados los soportes del expediente No 2016840320300063E, de la Jornada Vocales de Control y CDCS, realizada en Santander - Bucaramanga, el 23 de agosto de 2016, el



formato de compromisos del evento no está diligenciado correctamente, impidiendo saber si corresponde o no al evento soportado.

	<p align="center">COMPROMISOS DEL EVENTO Proceso Participación y Servicio al Ciudadano Subproceso Participación Ciudadana</p>				
<p>Fecha: _____ Dirección Territorial: _____ Estrategia: _____</p>					
<p>COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL EVENTO</p>					
COMPROMISOS	RESPONSABLE DEL COMPROMISO		ANTE		FECHA LÍMITE DEL COMPROMISO
	ENTIDAD	SERVIDOR ENLACE	ENTIDAD	SERVIDOR	
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Rad: 20168400331351
Exp: 2016840220700063E
compromisos del evento-cod: 249

Recomendación 5: Se debe garantizar la implementación de soportes e instrumentos durante los eventos de presencia institucional, a fin de garantizar que los mismos den cuenta de la actividad realizada, de forma efectiva.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe fortalecer la presencia institucional a través de la sensibilización y capacitación para la recolección, concertación y firma de



compromisos por parte de los asistentes a las jornadas, garantizando que los compromisos se conviertan en el producto dinamizador de los deberes y derechos ciudadanos.

El correcto y total diligenciamiento de los soportes y registros utilizados durante los eventos de presencia institucional son la garantía de la efectiva realización de la actividad y posibilitan la trazabilidad y el seguimiento posterior de la misma.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	