

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 29	<b>Mes:</b> 08	<b>Año:</b> 2016
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Subproceso:	Participación ciudadana y Servicio al ciudadano
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jenny Elizabeth Lindo Díaz Directora General Territoriales.
Objetivo de la Auditoría:	<p><b>GENERAL:</b> Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión del proceso misional de Participación y Servicio al Ciudadano, 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><b>ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la gestión adelantada y resultados obtenidos frente a la misión Institucional y plan de acción de la vigencia 2015.</li> <li>2. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de auditorías internas y externas.</li> <li>3. Revisión de la aplicación y efectividad de los controles definidos para los puntos críticos y el tratamiento a los riesgos definidos en el proceso.</li> </ol>
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría inicia desde la elaboración del plan de acción y termina con la toma de acciones derivadas del seguimiento al desarrollo de las actividades y/o estrategias de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Milton Elibardo Ovalle Garzón

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	17	Mes	08	Año	2016	Desde	17/8/2016	Hasta	12/9/2016	Día	29	Mes	09	Año	2016
							D/M/A		D/M/A						

201614008 14923

0051



## Tabla de contenido

<b>2. METODOLOGIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO DEL INFORME .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO. ....</b>	<b>5</b>
3.1.1 Gestión de trámites enero a julio de 2016. ....	5
<b>3.2 SUBPROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA.....</b>	<b>11</b>
3.2.1 Eventos de presencia institucional. ....	11
<b>3.3. VOCALES DE CONTROL.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4. SATISFACCION DEL USUARIO .....</b>	<b>14</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>18</b>

## 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 Dirección General Territoriales, a la Directora territoriales Jenny Elizabeth Lindo Díaz, mediante memorando número 20161400079103 del 16 de agosto de 2016.

Se realizó revisión a los procedimientos publicados en el sistema integrado de gestión y mejora SIGME y se revisó la información suministrada por la Dirección General Territorial para evaluar el cumplimiento a la ejecución de cada una de las actividades contempladas en los procedimientos y en las funciones asignadas y así verificar la efectividad de los controles que se tienen implementados para los respectivos puntos críticos de la gestión.

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.

De los trámites abordados por las territoriales durante la vigencia de enero a julio de 2016, se realiza muestreo aleatorio simple con población finita obteniéndose como muestra de análisis 24 tramites.

<b>AUDITORIA:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Subproceso	Servicio al ciudadano
Sujeto ó Punto de Control:	Dirección General Territorial
Cálculo de la muestra para:	Tramites
Período Evaluado:	Enero a Julio de 2016
Preparado por:	Milton Elberdo Ovalle Garzon
Fecha:	17 de agosto del 2016
Revisado por:	Myriam Herrera
Fecha:	17 de agosto del 2016
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	104.482
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	24
Muestra Óptima	24
<b>Formula para poblaciones infinitas</b>	
$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	
<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>	
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Igualmente de los eventos realizados por las territoriales, se realiza muestreo aleatorio simple con



población finita obteniéndose como muestra de análisis 23 eventos.

AUDITORÍA:	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Subproceso	Participación Ciudadana
Sujeto ó Punto de Control:	Dirección General Territorial
Cálculo de la muestra para:	Eventos de presencia institucional
Periodo Evaluado:	Vigencia 2015
Preparado por:	Milton Elibardo Ovalle Garzon
Fecha:	17 de agosto del 2016
Revisado por:	Myrlam Herrera
Fecha:	17 de agosto del 2016
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	509
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	[REDACTED]
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	24
Muestra Óptima	[REDACTED]
<b>Formula para poblaciones infinitas</b>	
$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
<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>	
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

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

#### 3.1 SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO.

El subproceso de servicio al ciudadano busca ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

##### 3.1.1 Gestión de trámites enero a julio de 2016.

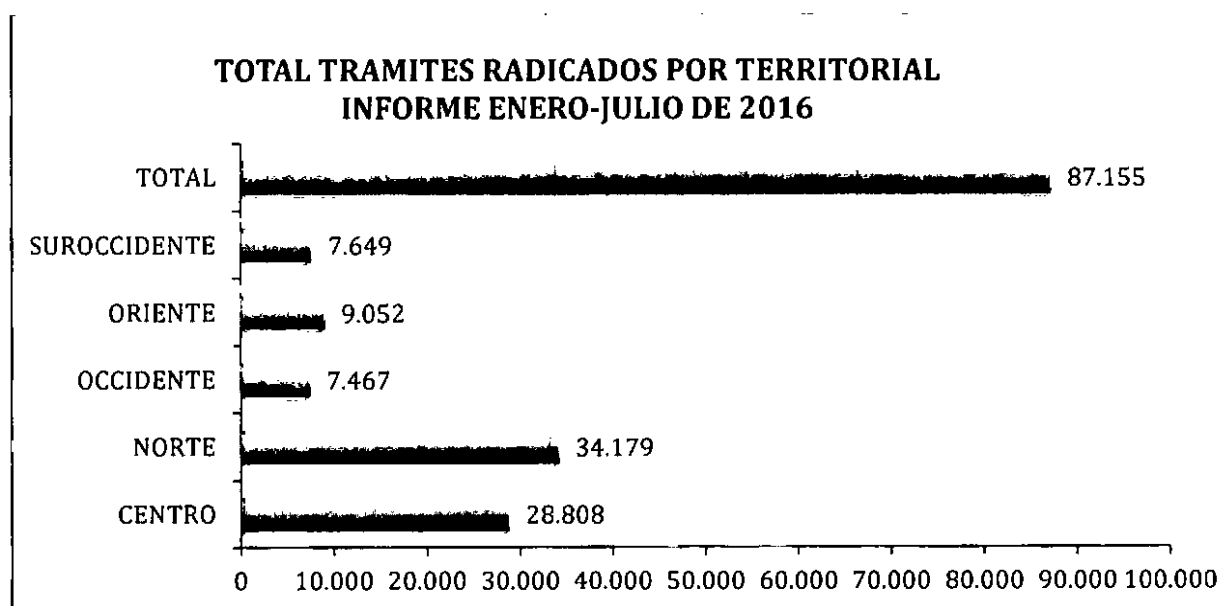


TABLA DE DATOS	
TERRITORIAL	RECIBIDOS 2016
CENTRO	28.808
NORTE	34.179
OCCIDENTE	7.467
ORIENTE	9.052
SUROCCIDENTE	7.649
TOTAL	87.155

**TOTAL TRAMITES REZAGO AÑOS ANTERIORES POR TERRITORIAL  
A DICIEMBRE DE 2015**

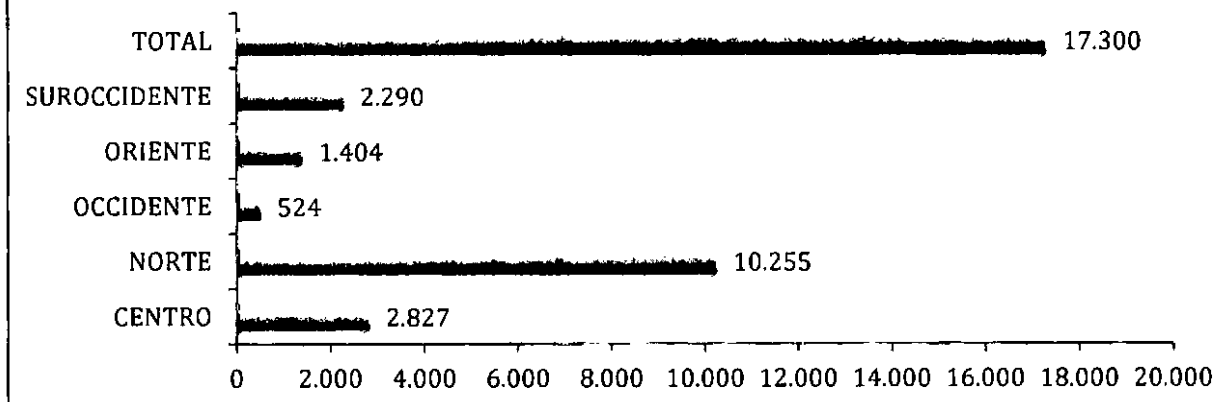


TABLA DE DATOS	
TERRITORIAL	REZAGO AÑOS ANTERIORES
CENTRO	2.827
NORTE	10.255
OCCIDENTE	524
ORIENTE	1.404
SUROCCIDENTE	2.290
TOTAL	17.300

Entre enero y julio de 2016 se tiene un total de trámites radicados de 87.155 en las 5 direcciones territoriales, siendo relevante el número de trámites de la Dirección Territorial Norte y la Dirección Territorial Centro, los cuales corresponden al 72.27% de total de tramites radicados en la institución durante el periodo de enero a julio de 2016.

Igualmente como se puede observar en la grafica anterior las Direcciones Territoriales Norte y Centro, a diciembre de 2015 presentan el mayor nivel de rezago de años anteriores con un 59.27% y 16,34.% respectivamente frente al total de tramites en rezago (17.300) de la institución.



**DETALLE TRAMITES RADICADOS POR TERRITORIAL  
INFORME ENERO-JULIO DE 2016**

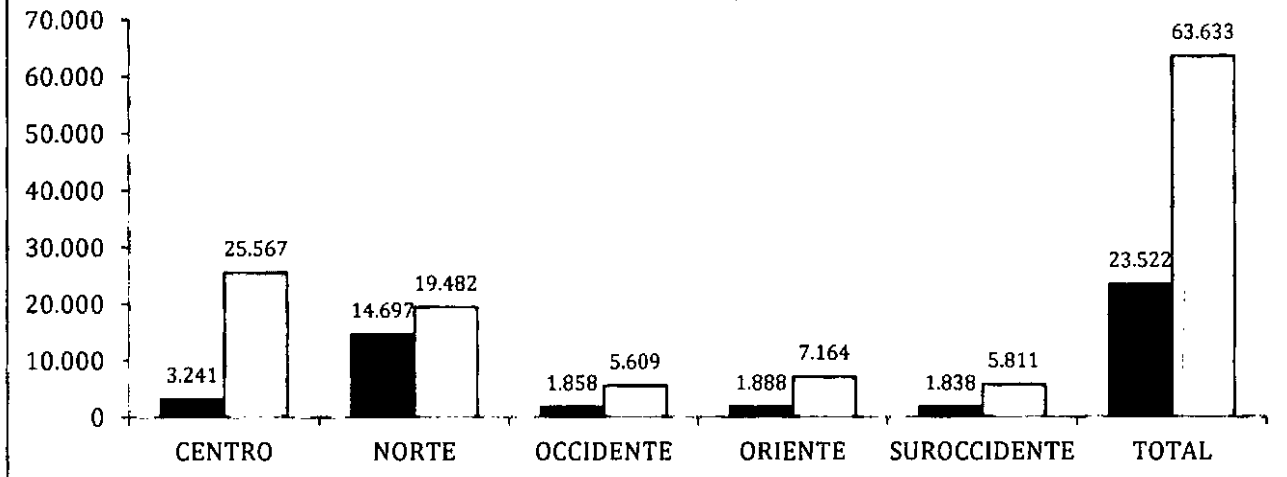


TABLA DE DATOS

TERRITORIAL	EN TRAMITE	TRAMITADOS	TOTAL RADICADOS
CENTRO	3.241	25.567	28.808
NORTE	14.697	19.482	34.179
OCCIDENTE	1.858	5.609	7.467
ORIENTE	1.888	7.164	9.052
SUROCCIDENTE	1.838	5.811	7.649
TOTAL	23.522	63.633	87.155

**DETALLE TRAMITES REZAGO POR TERRITORIAL  
ENERO-JULIO DE 2016**

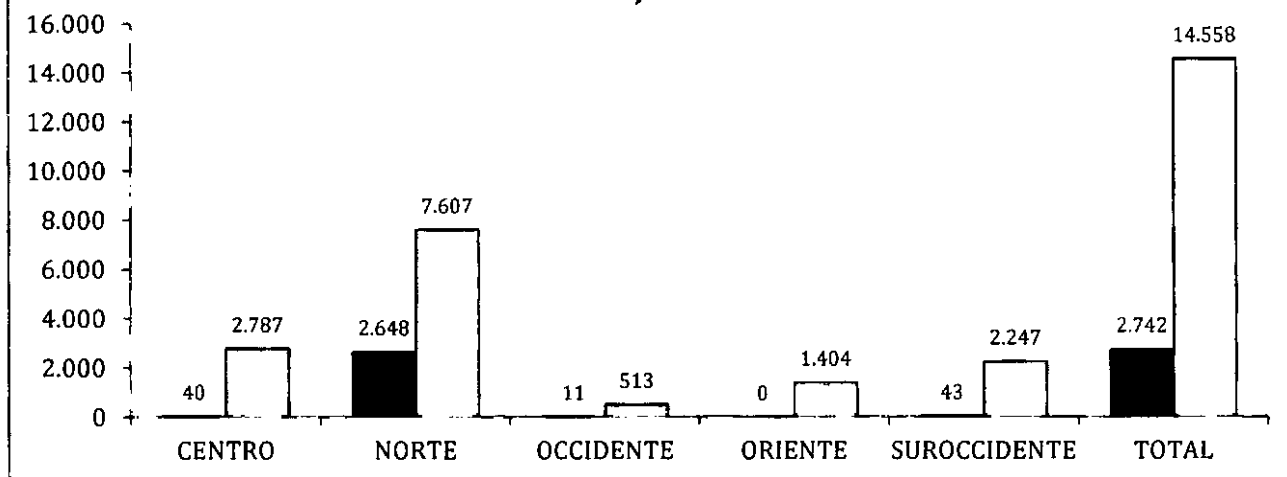




TABLA DE DATOS			
TERRITORIAL	EN TRAMITE	TRAMITADOS	TOTAL REZAGO A DIC 2015
CENTRO	40	2.787	2.827
NORTE	2.648	7.607	10.255
OCCIDENTE	11	513	524
ORIENTE	0	1.404	1.404
SUROCCIDENTE	43	2.247	2.290
TOTAL	2.742	14.558	17.300

Como se puede observar entre enero y julio de 2016 se tiene de un total de 87.155 trámites radicados, 63.633 tramitados y 23.522 en trámite en las 5 direcciones territoriales, siendo relevante el nivel de trámites (En trámite) de la territorial Norte, la cual representa un 62,48% del total de trámites (En trámite), de la Superintendencia, con apenas un 60% de tramites resueltos en la respectiva territorial.

Igualmente como se puede observar en la gráfica anterior a diciembre de 2015 se tenía un total de 17.300 trámites en rezago, pero a julio del 2016 se tramitaron 14.558 y quedaron en trámite 2.742 en las 5 direcciones territoriales, siendo relevante el nivel de trámites (En trámite), de la territorial Norte, la cual representa un 96,57% del total de trámites (En trámite), de la Superintendencia.

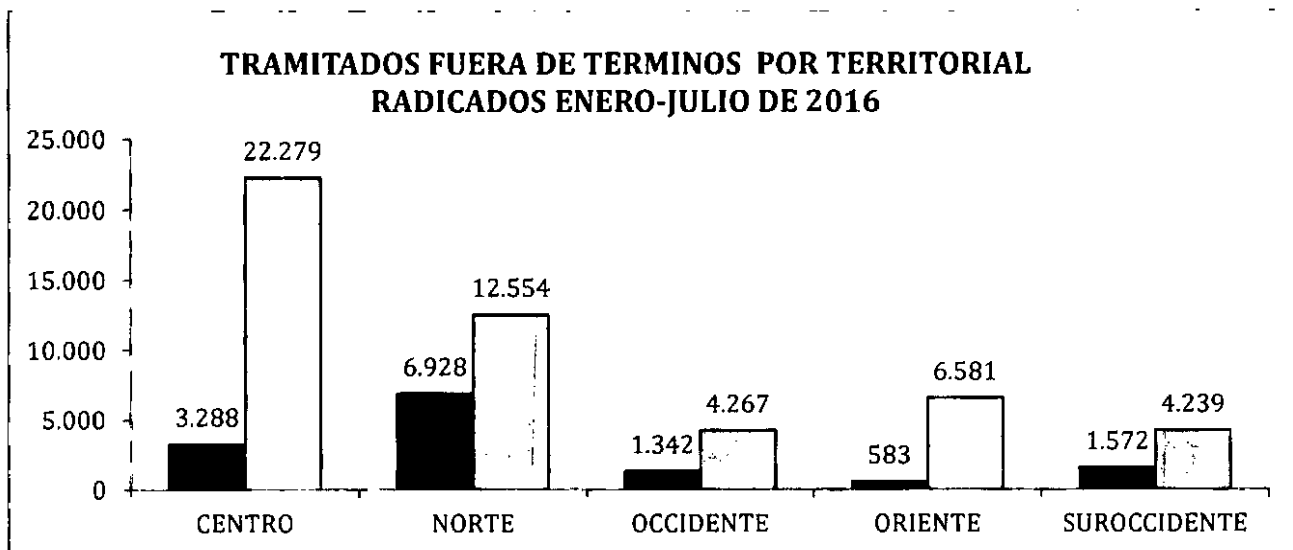


TABLA DE DATOS			
TERRITORIAL	FUERA DE TERMINOS 2016	EN TERMINOS	TOTAL TRAMITADOS
CENTRO	3.288	22.279	25.567
NORTE	6.928	12.554	19.482
OCCIDENTE	1.342	4.267	5.609
ORIENTE	583	6.581	7.164
SUROCCIDENTE	1.572	4.239	5.811
TOTAL	13.713	49.920	63.633





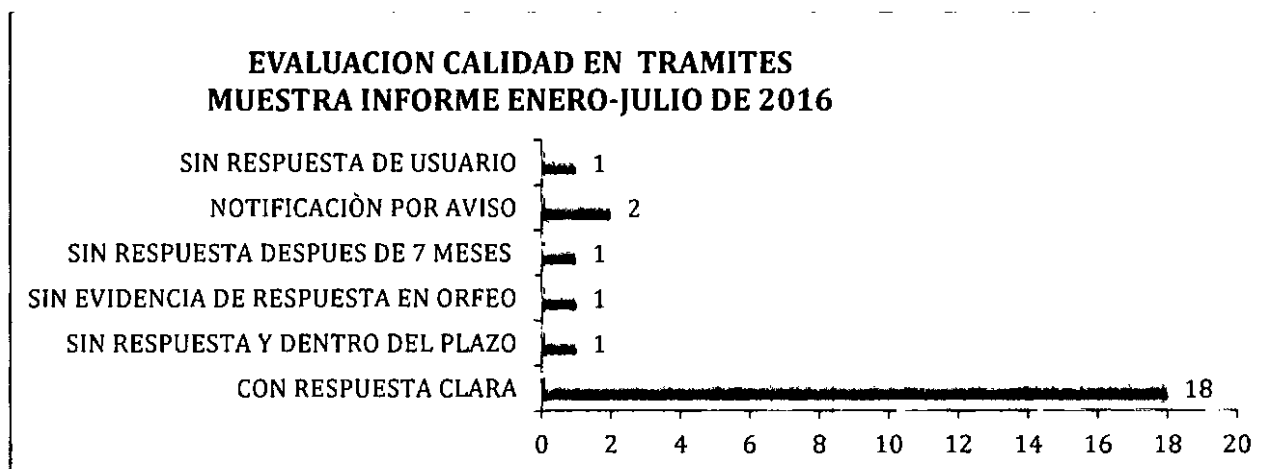
Como se puede observar en la grafica anterior los tramites resueltos fuera de terminos en la Dirección Territorial Norte representan el 50.52% frente al total de tramites resueltos por fuera de terminos en la institución en el periodo evaluado.

**Observación 1:** La Dirección Territorial Norte aporta una carga de 62,48% (14.697 tramites) en tramite, al total de la institución (23.522 tramites, en tramite) afectando el nivel de cumplimiento en el abordaje de la gestión.

Las Direcciones Territoriales Norte y Centro, a diciembre de 2015 presentan el mayor nivel de rezago de años anteriores con un 59.27% y 16,34.% respectivamente frente al total de tramites en rezago (17.300) de la institución.

Los tramites resueltos por fuera de terminos en la Dirección Territorial Norte representan el 50.52% frente al total de tramites resueltos por fuera de terminos en la institución en el periodo evaluado.

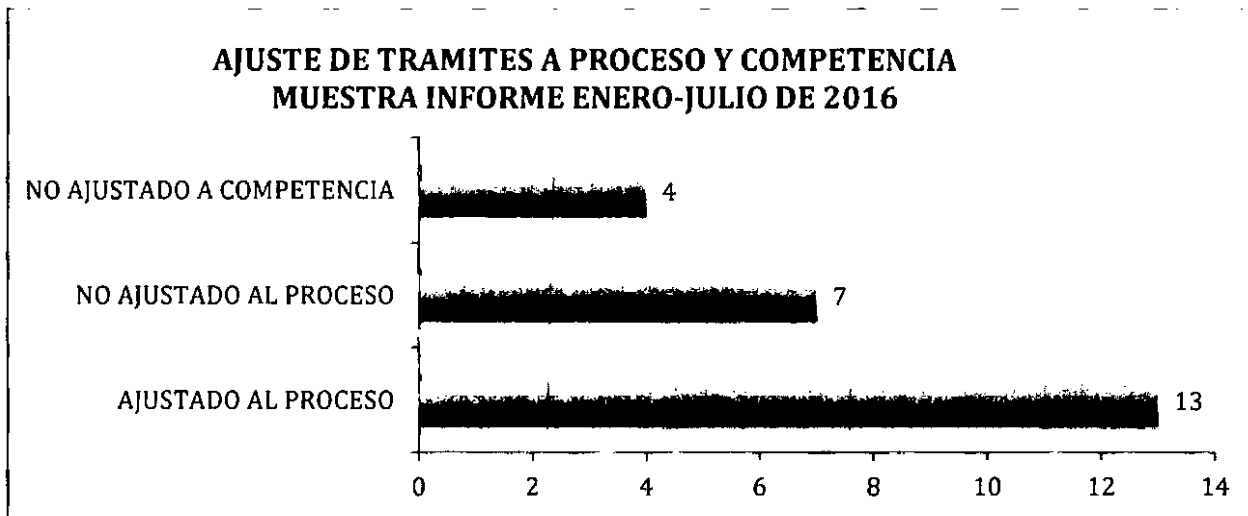
**Recomendación 1:** Se recomienda continuar con el fortalecimiento de la gestión operativa realizada en la Dirección Territorial Norte a fin que se garantice la adecuada evacuación de los tramites radicados en cumplimiento del Artículo 7° "Deberes de las autoridades en la atención al público" de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Evaluada la muestra de tramites en las Direcciones Territoriales (Anexo 003), se encuentra que en el 75% de los casos es evidente la respuesta clara al usuario, en un caso no se presenta respuesta despues de 7 meses y en un caso no se encontro evidencia de la respuesta en el sistema



ORFEO.



Como se puede evidenciar en el grafico anterior en el 45.8% de los tramites evaluados en la muestra (11 tramites) no se ajustan ya sea la proceso o al nivel de competencia de la superintendencia.

**Observación 2:** Como se evidencia en el grafico anterior el nivel de tramites que no se ajusta a los procesos definidos por la normatividad vigente y al nivel de competencia que le otorga el estado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es de 45.8%, generando el consumo de mayores recursos por parte de la institución al realizar acciones adicionales para reorientar los tramites o reorientar a los usuarios.

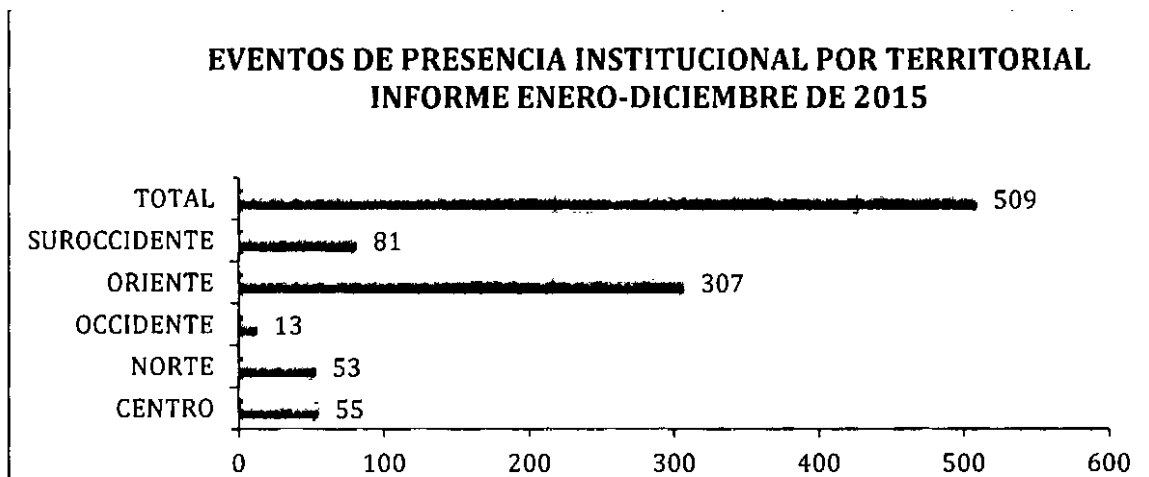
**Recomendación 2:** Se recomienda el fortalecimiento de la gestión con acciones preventivas de sensibilización y educación de los usuarios frente a los procesos definidos en la normatividad vigente y al nivel de competencia que le otorga el estado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en concordancia con los componentes de fortalecimiento de Servicio al Ciudadano y Fortalecimiento de la participación social, promovida por el Gobierno Nacional a travez de plan anticorrupcion y de atención al ciudadano.



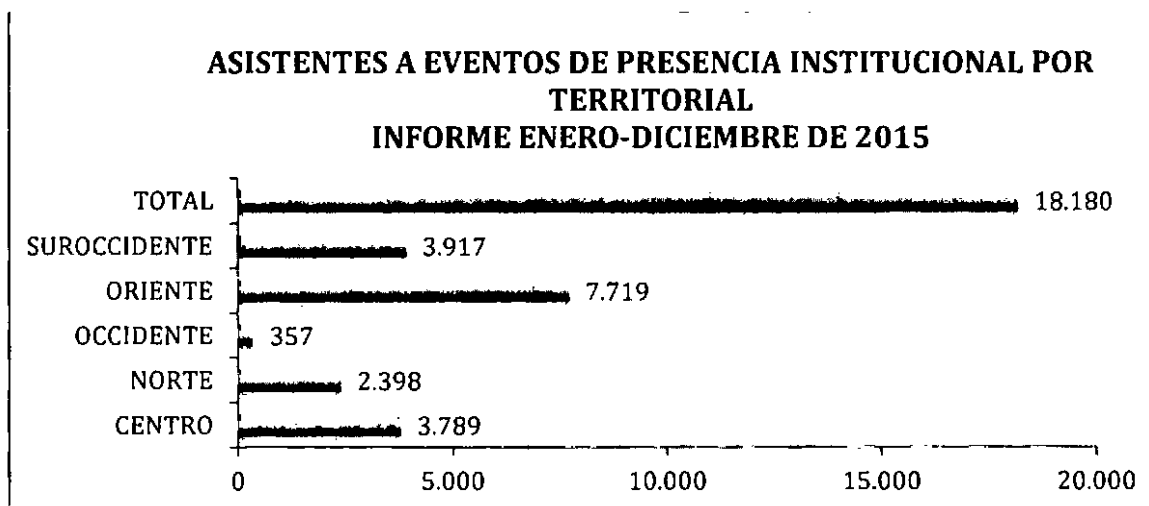
### 3.2 SUBPROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA.

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

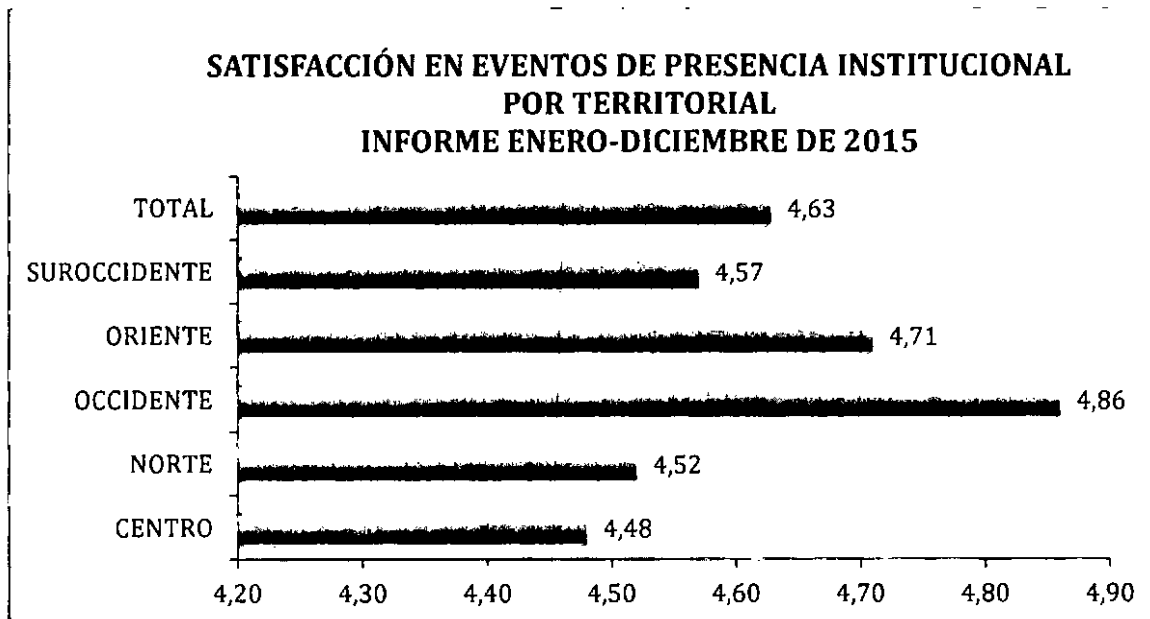
#### 3.2.1 Eventos de presencia institucional.



La Dirección Territorial Oriente presenta la mayor cantidad de eventos de presencia institucional centrados en la estrategia de Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios.



Igualmente la Dirección Territorial Oriente presenta la mayor cantidad de usuarios abordados, siendo la estrategia más relevante el Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios.



El nivel de satisfacción de los asistentes a los eventos de presencia institucional se evidencia muy similar, siendo la de mayor nivel la Dirección Territorial de Occidente con un 4.86%, centrados en la estrategia de Taller de vocales de control y CDCS, los cuales presentan los mejores resultados de satisfacción.

**Observación 3:** Evaluada la muestra de eventos de presencia institucional (Anexo 009) se encuentra que lo relacionado en el informe "Eventos de presencia institucional 2015-2016, enviado por la Dirección General Territorial, el expediente 2015820321000013E se repite en la Dirección Territorial Centro y Norte. Evaluada la información del expediente corresponde realmente a la Dirección Territorial Norte.

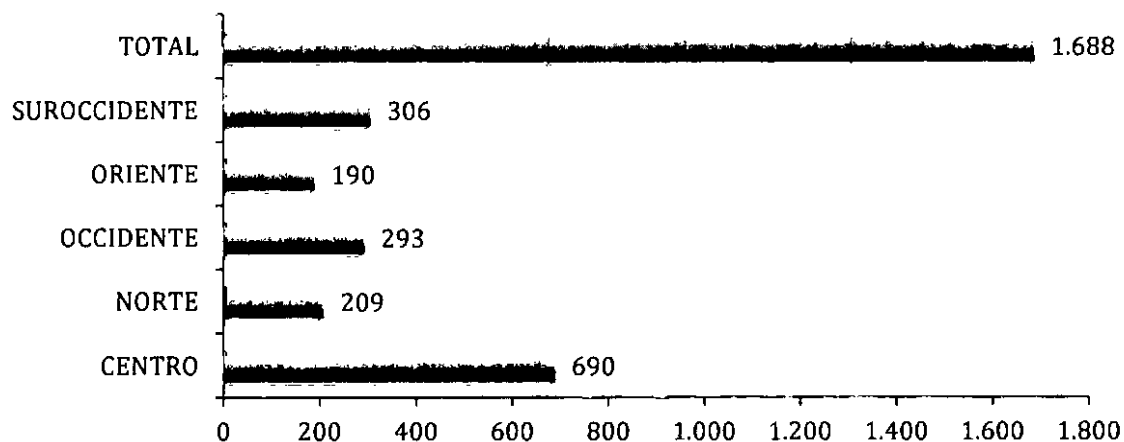
**Recomendación 3:** Se recomienda fortalecer los controles para garantizar que los procesos de reporte y consolidación de los informes mantengan altos niveles de confianza por parte de la ciudadanía y de los entes interesados en la gestión institucional.

### 3.3. VOCALES DE CONTROL

Los Vocales de Control tienen como función legal vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, representando a los Comités de Desarrollo y Control Social, antes las empresas prestadoras de servicios públicos y ante las autoridades competentes.



**VOCALES REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA Y CONTROL POR TERRITORIAL  
INFORME JULIO DE 2016**



**DENUNCIAS RADICADAS EN EL SVC 2016\***

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CONCEPTO	NOMBRE	RADICADO	ESTADO
CENTRO	Hundimiento de postes de energía	BERENICE LÓPEZ	20165290324522	Tramitado
	campana ahorrar paga		20165290324612	Tramitado
	Revisión Técnica Reglamentana		20165290402912	Tramitado
NORTE	vertimiento de aguas residuales a canal abierto	ERNEY JOSE GALVAN	20165290050122	Tramitado
	Aclaración procedimiento para cambio de medidores por Aguas de Cartagena	CARLOS ARTURO PRIETO MANJARRES	20165290303522	Tramitado
	Alerta por mala prestación del Servicio de Energía Eléctrica	RAFAEL MEDINA PINEDA	20165290376262	Tramitado
OCCIDENTE	Ley de Habeas Data	LAILA LUCIA VELÁSQUEZ	20165290335152	Tramitado
ORIENTE	Mala prestación del servicio de acueducto.	DAMARIS CENTENO DIAZ	20165290335062	Tramitado
TOTAL 2016			8	

**Observación 4:** Como se observa en la grafica y en la imagen anterior de 1688 vocales registrados en el Sistema de Vigilancia y Control para el 2016, como potenciales gestores y promotores de los derechos de los usuarios de los servicios publicos domiciliarios, 6 han hecho uso del sistema para manifestar las inquietudes de sus representados, empezando a generar interacción con la Superintendencia a travez del Sistema de Vigilancia y Control.

**Recomendación 4:** Se recomienda potenciar el proceso para garantizar mayores coberturas del sistema Sistema de Vigilancia y Control en los terminos señalados en el literal 3 del Artículo 64 de la Ley 142 de 1994 "Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que plantee en el comité cualquiera de sus miembros".

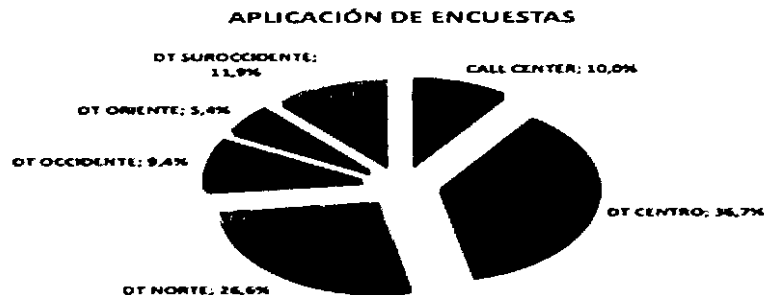


### 3.4. SATISFACCION DEL USUARIO

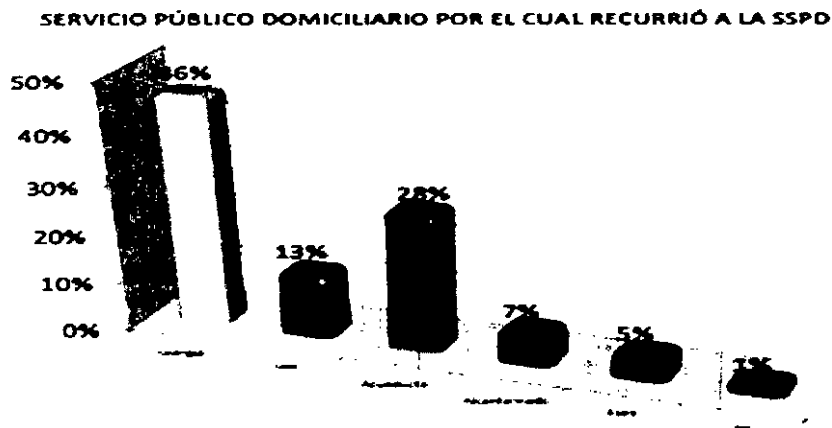
Teniendo como objetivo el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia diseña y aplica una encuesta de percepción y satisfacción que evalúa el servicio ofrecido a los ciudadanos, cuya realización esta en cabeza de la Dirección General Territorial y operativamente se desarrolla en las 5 territoriales del país y en Call Center.

La aplicación del total de encuestas, realizada en todas las Direcciones Territoriales y en el Call Center, se realizó en porcentaje así: (gráfica 1), DT Centro 36,7%; DT Norte 26,6%; DT Sur Occidente 11,9%; Call center 10,0%; DT Occidente 9,4%; DT Oriente 5,4%

Gráfica 1



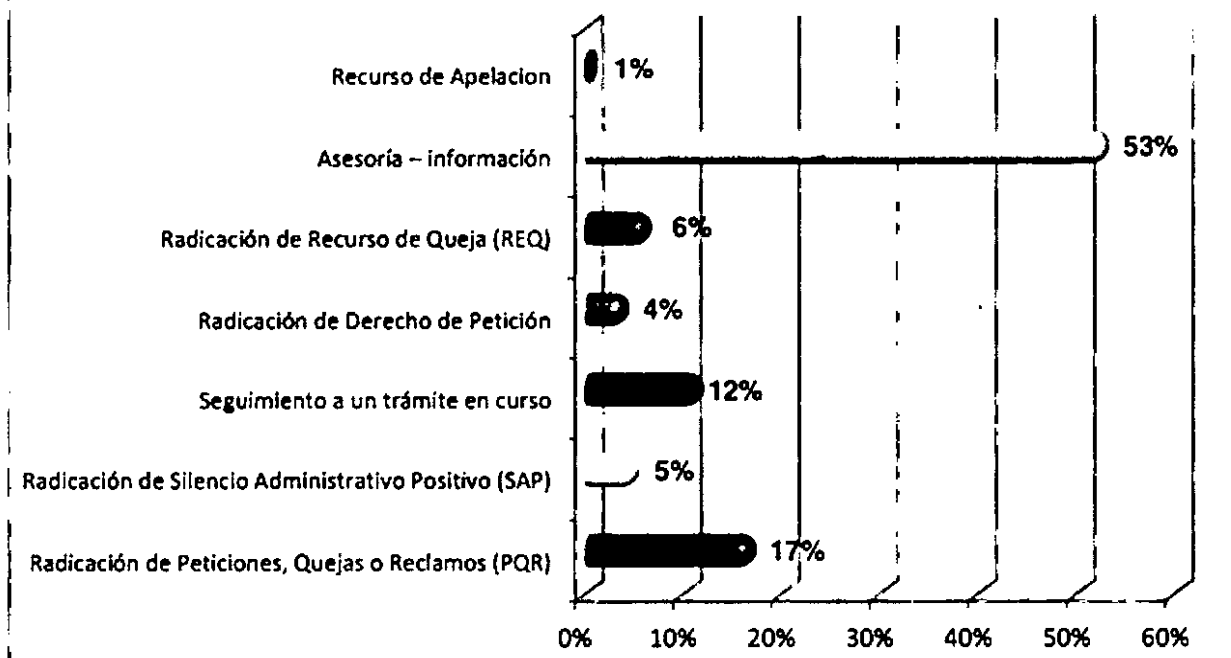
Fuente: Encuesta NSC-U -DGT-2015



Fuente: Encuesta NSC-U -DGT-2015

De la gráfica anterior se evidencia que los servicios que más generan trámites ante la Superintendencia son energía, acueducto y gas, en su respectivo orden.

### ¿QUE TIPO DE TRÁMITE REALIZÓ ANTE LA SSPD?



Fuente: Encuesta NSC-U -DGT-2015

De la gráfica anterior se evidencia que el tipo de trámite más solicitado corresponde a los de asesoría e información.

**Observación 5:** Evaluando los resultados de las auditorías de gestión y calidad realizadas a las Direcciones Territoriales, se encuentra que los conceptos utilizados para detallar el medio de recepción y tipo de documento, se observa que se identifica PQR como un medio de recepción de trámites, situación que puede conllevar a errores de interpretación y análisis de los registros, toda vez que el concepto de PQR corresponde de acuerdo al manual de participación ciudadana a un tipo documental. Igual sucede con atención personalizada, que se identifica en la base de datos como un tipo de documento, cuando en realidad es un medio de recepción



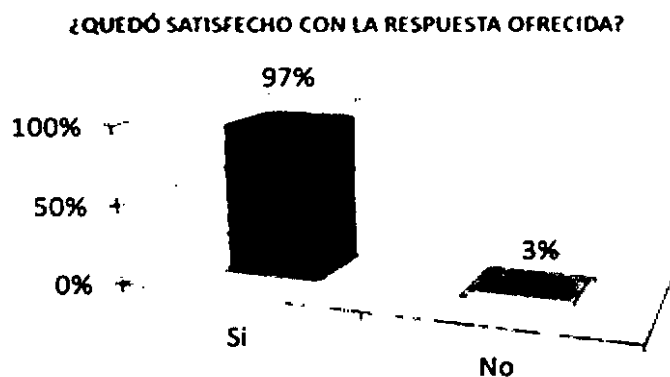
**Recomendación 5:** Para garantizar que el 100% de los tramites radicados en las direcciones territoriales correspondan en un 100% al tipo de tramite identificado Bajo ese escenario, se recomienda revisar a nivel de parametrización del sistema los conceptos descritos en la observación y solicitar los ajustes pertinentes.

**¿ENCONTRÓ LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA?**



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015



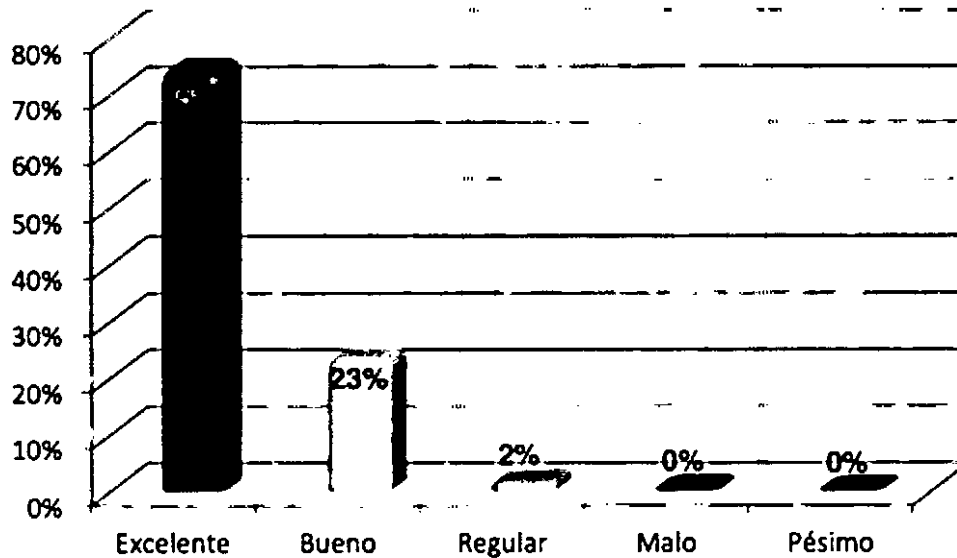


Fuente: Encuesta NSC-U -DGT-2015

De las gráficas anteriores se deduce que los usuarios que acuden a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reciben una respuesta efectiva frente a sus inquietudes.



**Nivel de satisfacción general frente a la atención recibida por parte de la SSPD**



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Finalmente la gráfica anterior evidencia que la atención prestada por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es en un 75% excelente.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Una vez revisado el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano con sus subprocesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano es de resaltar que la Dirección General Territorial Ha hecho grandes avances en la gestión, generando lineamientos e instrumentos que permiten el seguimiento, el control y la evaluación de las Direcciones Territoriales.

Es necesario que se evalúe la causalidad de las problemáticas que se plantean en la Dirección Territorial Norte a fin de implementar las acciones requeridas para aligerar la carga de gestión actual y acumulada, la cual está aportando negativamente en los indicadores institucionales de trámites.

Dadas las buenas estrategias implementadas en la gestión de presencia institucional y los resultados obtenidos, es importante garantizar que la información que se suministre interna o



externamente, mantenga excelentes niveles de confianza, para el fortalecimiento no solo de la gestión, si no también de la imagen institucional.

Siendo el Sistema de Vigilancia y Control un requerimiento funcional para el fortalecimiento de la participación ciudadana, se hace necesario implementar acciones y/o estrategias que permitan potenciar la herramienta.

Sin dejar de ser el seguimiento que se realiza a las Direcciones Territoriales una herramienta de gestión y desarrollo muy importante, es recomendable trascender a procesos de acompañamiento en terreno para garantizar mayores y mejores resultados sobre la base de multiplicar experiencias exitosas y articular acciones y estrategias.

Se recomienda se fortalezcan los procesos de gestión desde un nivel preventivo, a fin que se potencie el uso de los recursos disponibles (Aplicativos, recurso humano, flujo de información), se minimicen los posibles riesgos que se puedan presentar en la gestión y se generen mayores niveles de impacto, con altos niveles de confianza de los usuarios.

**ANEXOS**

003. ANALISIS MUESTRA DE TRAMITES

007. CUADRO ANALISIS TRAMITES.xlsx

009. ANALISIS MUESTRA DE EVENTOS

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