

MEMORANDO
20221400198313

Página 1 de 18

GD-F-010 V.16

Bogotá D.C., Fecha: 31/10/2022

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión al Proceso de Protección al Usuario

Estimado Doctor Dagoberto:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2022, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Protección al Usuario, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, que se remite para su conocimiento, para el fortalecimiento del proceso de toma de decisiones en la Entidad y la adopción de las medidas a que haya lugar.

Como resultado de la auditoría se generaron dos (2) observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en de los procesos o unidades auditables de la Entidad, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de auditoría

Copia: Ulver María Triviño Hermida – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario o la Gestión en Territorio
Keidy Milena Díaz Plaza – Directora Territorial Noroccidente
Catalina Mariño Mendoza – Directora Territorial Nororiental
Efigenia Suescún Vega – Directora Territorial Occidente – Directora Territorial Suroriental (E)
David Alfonso Andrade Córdoba – Director Territorial Suoccidente
Herman Rodríguez Guerrero – Director Territorial Oriental
Walter Romero Álvarez – Director Territorial Centro
Proyectó: Ana María Velásquez Posada – Asesora Oficina Control Interno – Líder de Auditoría

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 27	Mes: 10	Año: 2022
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

1 DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Proceso de Protección al Usuario
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Ulver María Triviño Hermida- Delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio Directores Territoriales: Keidy Milena Díaz Plaza / Catalina Mariño Mendoza / Efigenia Suescún Vega / David Alfonso Andrade Córdoba / Herman Rodríguez Guerrero / Walter Romero Álvarez
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar mediante auditoría presencial y remota los trámites atendidos por la Entidad, en el marco del Proceso de Protección al Usuario desde su recepción, por los diversos canales de atención, hasta la respuesta dada al peticionario, verificando los atributos del buen servicio, la medición de la experiencia del usuario y las estrategias o directrices para la mejora del mismo.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría abarca la verificación del cumplimiento de las normas y procedimientos internos a los cuales se encuentran sujetos los trámites atendidos en la Entidad, en desarrollo del Proceso de Protección al Usuario (a excepción de QRSF), la forma en que se realiza dicha atención, la efectividad de los controles que permiten dar tratamiento a los riesgos del mismo y la infraestructura que soporta la atención al Usuario.
Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión Mixta (presencial y remota)
Tipo de Informe:	Final

Auditor Líder	Equipo Auditor
Ana María Velásquez Posada	Luis Ernesto Vargas Ayala / Andrea Castro Torres / Diego Andrés Preciado Torres / Lina Jimena Rincón Barrera / Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez / Daniel Alberto Nieto Clavijo.

Reunión de Apertura					Reunión de Cierre						
Día:	24	Mes:	05	Año:	2021	Día:	27	Mes:	10	Año:	2022

2 METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno (OCI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios -, tomó como punto de partida la información asociada al Proceso de Protección al Usuario, incorporada en aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME, destacándose el Manual de Servicio al Ciudadano PU-M-001 - Versión 1. El ejercicio auditor se basó en el Procedimiento de Auditorías Internas EV-P-001 - Versión 1, generándose el plan individual de auditoría correspondiente, el cual se encuentra documentado en SIGME.

Durante el desarrollo del trabajo de la evaluación se realizaron solicitudes de información tanto a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión al Territorio, como a las distintas direcciones territoriales de la Entidad, las cuales forman parte de las evidencias del trabajo realizado y fueron analizadas y verificadas por el equipo auditor, contrastándolas con la información encontrada en las visitas de auditoría realizadas a dichas dependencias, a los Puntos de Atención Superservicios y a las Oficinas Digitales de la Superservicios, así como aquella existente en los aplicativos institucionales como el Sistema de Gestión Documental ORFEO II, SIGME, SIGGESTIÓN y SGI CONTRATOS. Además, el ejercicio auditor contempló la realización de una encuesta de satisfacción al usuario.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoría, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas en la ejecución del Proceso de Protección al Usuario.

3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para el desarrollo de la auditoría se evaluó la vigencia 2021, toda la información recabada en las visitas de auditoría, a la fecha de su realización (2022), y las solicitudes de seguimiento realizado a la Oficina de Control Interno, además se tomaron en consideración las precisiones y aclaraciones efectuadas por los distintos equipos a cargo de la ejecución de las actividades propias del Proceso de Protección al Usuario auditado, en las reuniones y mesas de trabajo realizadas con el fin de socializar los resultados de la auditoría o verificar la información suministrada por dichos equipos. El equipo auditor realizó además una encuesta de satisfacción al usuario a través de la herramienta “Formulario Google”.

3.1 SERVICIO AL CIUDADANO

3.1.1 Cumplimiento de los Atributos del Buen Servicio y Otros Requerimientos de la Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la Información suministrada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio - SDPUGT, así como la dispuesta en la página web de la Superservicios (Atención y servicios a la ciudadanía / canales de atención), la Entidad cuenta con 47 Puntos de Atención Superservicios (PAS) y 32 oficinas digitales. Con el propósito de verificar el cumplimiento de los atributos del buen servicio y otros requisitos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, el equipo auditor estableció la siguiente muestra:

Tabla 1 - Muestra Puntos de Atención Superservicios (PAS) y Oficinas Digitales

ANALES DE ATENCIÓN EXISTENTES		NÚMERO DE CANALES VISITADOS	MUESTRA
TIPO	NÚMERO		
PAS	47	18	32,35%
OFICINA DIGITAL	32	16	47,06%

Fuente: Registro fotográfico Oficinas Digitales - Oficina de Control Interno

La muestra incluye PAS y Oficinas Digitales ubicadas en diferentes departamentos a cargo de cada una las 7 direcciones territoriales, comprendiendo todas las regiones naturales del país (Andina, Amazonia, Caribe, Insular, Orinoquía y Pacífico).

En desarrollo de la auditoría se eligieron, para verificación, los atributos y requisitos de la atención al ciudadano que, a juicio del equipo auditor, pueden garantizar una atención de calidad y oportunidad. Con todo, existen en el Manual de Servicio al Ciudadano un sinnúmero de exigencias para ser aplicadas por los gestores territoriales y digitales que conviene revisar a la luz de las condiciones particulares y diferenciales de cada territorio. Como ejemplo de estas exigencias se encuentran la presentación del gestor ante el ciudadano, el registro de la atención, la realización de una encuesta de satisfacción, la existencia de un buzón de sugerencias, la disponibilidad visible de la carta de trato digno, la información al usuario sobre el tratamiento de datos personales, etc.

Desde la perspectiva de su rol de enfoque a la prevención, la Oficina de Control Interno recomienda revisar el Manual de Servicio al Ciudadano, de modo que se ajuste a las condiciones de la atención al ciudadano en los territorios y que aquellas condiciones validadas se socialicen, ampliamente, entre los gestores para su aplicación.

El equipo auditor evaluó los puntos de atención visitados tomando en consideración los criterios de “Fortaleza”, para indicar los aspectos que se aplican a cabalidad en los mismos; “Oportunidad de Mejora” para identificar los aspectos que requieren algún fortalecimiento; y “No Verificado”, para significar los casos en que el gestor no se encontraba en el punto de atención al momento de la visita de auditoría y aquellos aspectos que no fueron evaluados por otras circunstancias, como sucedió en la Oficina Digital de Kennedy que anunciaba cierre por razones de salubridad o porque no se presentaron usuarios adultos mayores o con alguna discapacidad. En la tabla siguiente se muestran los resultados de dicha evaluación así:

Tabla 2 – Evaluación Puntos de Atención Superservicios (PAS)

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y OTROS REQUISITOS MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE			DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE			DIRECCIÓN TERRITORIAL AL ORIENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO			DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE		
	Santa Marta	San Andrés	Cartagena Turbaco	Mompox	Valledupar	Pereira	Manizales	Pasto	Popayán	Tumaco	Cúcuta	Barrancabermeja	Calle 85	Ciudad Bolívar	San Cristóbal	Supercade	Florencia	Villavicencio
Ubicación del punto de acuerdo con la información publicada en la página web Superservicios	F	F	F	F	OM	F	F	F	F	OM	OM	F	F	F	F	F	F	F
Uso del carnet por parte del gestor	NV	F	OM	F	OM	NV	OM	OM	OM	OM	NV	NV	OM	NV	OM	F	F	OM
Identificación del gestor frente al usuario	NV	F	OM	F	OM	NV	OM	OM	OM	F	NV	NV	OM	NV	OM	F	F	OM
Cumplimiento del horario de atención	NV	OM	OM	F	F	NV	OM	OM	OM	OM	OM	NV	F	NV	OM	OM	F	F
Registro de atención	NV	F	NV	F	OM	NV	F	NV	OM	NV	NV	NV	F	NV	NV	F	F	NV
Trato amable	NV	F	F	F	F	NV	F	F	F	F	F	NV	F	NV	F	F	F	F
Atención priorizada para personas de la tercera edad o con discapacidad	NV	NV	NV	NV	OM	NV	NV	NV	NV	NV	NV	NV	OM	NV	NV	NV	NV	NV
Lenguaje adecuado (No informal)	NV	F	F	F	F	NV	F	F	F	F	NV	NV	OM	NV	F	F	F	F
Conocimientos claros en servicios públicos (respuesta adecuada)	NV	F	F	F	OM	NV	OM	F	F	F	NV	NV	OM	NV	F	F	F	F
Infraestructura física adecuada	NV	F	F	F	F	NV	F	F	F	F	F	NV	F	NV	F	F	F	F

F = Fortaleza / OM = Oportunidad de Mejora / NV = No verificado

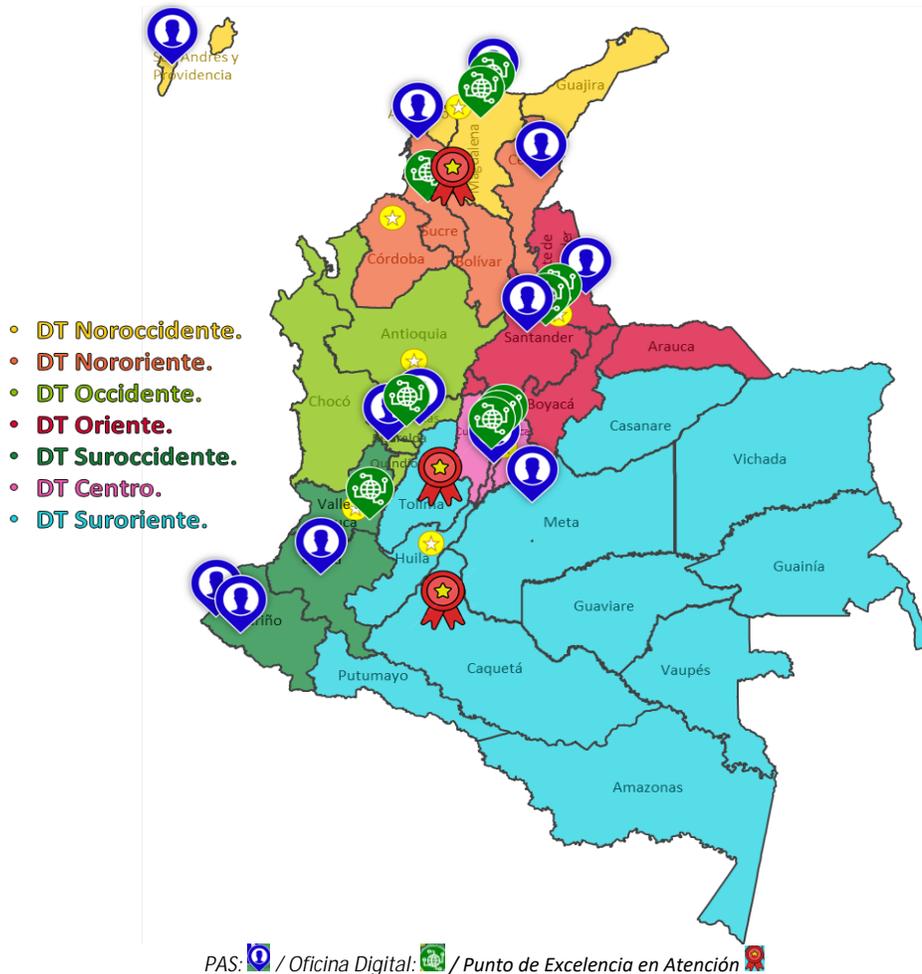
Tabla 3 – Evaluación de Oficinas Digitales

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y OTROS REQUISITOS	DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL NORORIENTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL OREINTE			DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO							DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE
	Ciénaga	Sabanagrande	Corozal	Dosquebradas	Palмира	Bucaramanga	Girón	Barrancabermeja	Calle 85	Fontibón	Kennedy	Los Mártires	Suba	Usaquén	Usme	Melgar
Ubicación del punto de acuerdo con la información publicada en la página web Superservicios	OM	F	F	OM	F	F	F	F	F	OM	F	OM	OM	OM	F	F
Uso del carnet por parte del gestor	NV	NV	OM	NV	NV	NV	NV	NV	OM	F	NV	NV	NV	NV	NV	F
Identificación gestor frente al usuario	NV	NV	OM	NV	NV	NV	NV	NV	OM	F	NV	NV	NV	NV	NV	F
Cumplimiento del horario de atención	NV	OM	F	NV	OM	NV	NV	NV	OM	F	NV	NV	NV	NV	OM	F
Registro de la atención	NV	NV	OM	NV	NV	NV	NV	NV	F	F	NV	NV	NV	NV	NV	F
Trato amable	NV	F	F	NV	NV	NV	NV	NV	F	F	NV	NV	NV	NV	NV	F
Lenguaje adecuado (No informal)	NV	F	F	NV	F	NV	NV	NV	OM	F	NV	NV	NV	NV	NV	F
Infraestructura tecnológica en funcionamiento	NV	OM	OM	NV	OM	OM	OM	NV	OM	OM	NV	NV	OM	OM	OM	F

F = Fortaleza / OM = Oportunidad de Mejora / NV = No verificado

En algunos puntos se evidenciaron buenas prácticas que convendría implementar todos los PAS y oficinas digitales, según la naturaleza de la atención brindada en cada uno de estos canales de atención; por ejemplo, contar con formatos guías para la presentación de peticiones, recursos, quejas y tutelas (PAS Calle 85 y Supercade), dado que contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, además es recomendable el enfoque de la atención en la satisfacción de las necesidades del usuario, de acuerdo con las competencias de la Superservicios. Considera la Oficina de Control Interno que, al menos en los PAS, los gestores territoriales deberían contar con una lista de los consultorios jurídicos de la universidades u oficinas del ministerio público en las que se presta asesoría jurídica gratuita a los ciudadanos, para la elaboración de peticiones, recursos, quejas y tutelas.

Imagen 1 – Puntos de Atención Superservicios (PAS) y Oficinas Digitales



En el mapa precedente, se observan los PAS y Oficinas Digitales visitadas por el equipo auditor de acuerdo con la muestra antes comentada, indicando aquellos en los que se realiza una atención al usuario de excelencia. Se destacan los PAS ubicados en los Municipios de Florencia y Mompox, los cuales aplican a cabalidad la totalidad de los aspectos evaluados por el equipo auditor, evidenciándose una atención de excelencia con respecto a los 16 PAS restantes visitados. Llama la atención que en los dos puntos en que se verificó el trato prioritario a personas de la tercera edad o con discapacidad (Calle 85 y Valledupar), no se aplicó el protocolo correspondiente.

En cuanto a las 16 oficinas digitales visitadas, tan solo una, la ubicada en el Municipio de Melgar, estaba en funcionamiento al momento de la visita de auditoría, sin embargo, en otras, los gestores digitales surtieron la atención con sus propios equipos electrónicos (celulares y computadores), realizando un gran esfuerzo por satisfacer las necesidades de los usuarios, especialmente se evidenció con el gestor de la Oficina Digital de Corozal.

Imágenes 2 – Puntos de Excelencia en Atención



Registro fotográfico Oficina de Control Interno

Respecto a la información de la ubicación de los puntos de la muestra publicada en la página web de la Entidad, el equipo auditor encontró variadas diferencias al momento de realizar las visitas de auditoría; en algunos casos el punto no se encontraba en la dirección indicada o el horario de atención no era el publicado, además al realizar distintas consultas sobre los puntos en internet, se encontraron diversas direcciones y/o horarios, por ejemplo respecto a los PAS de Cúcuta, Valledupar y el antiguo Yopal, también sobre las Oficinas Digitales de San Andrés, Ciénaga, Usaqué, etc., sin que en el Centro de Llamadas de la Superservicios se suministrara una información consistente (PAS Yopal).

Sobre esta problemática y en la mesa de trabajo realizada el día 26 de septiembre de 2022, con la presencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y la Oficina Asesora de Comunicaciones se informó que el portal de 2018, consultado por el equipo auditor, ya fue dado de baja y a la fecha no existe sino un portal oficial con toda la información.

Las direcciones territoriales manifiestan que remiten periódicamente la información a la SDPUGT, para su publicación actualizada en la página web de la Entidad y esta dependencia a su vez manifiesta que la remite a la Oficina Asesora de Comunicaciones, solicitando dicha actualización. Sin embargo, a pesar de esta gestión la información sobre la ubicación de algunos de los puntos en la página web se encuentra desactualizada.

3.1.2 Funcionalidad de las Oficinas Digitales de la Entidad y contrato de mantenimiento y soporte técnico.

De acuerdo con la evaluación realizada por el equipo auditor a las Oficinas Digitales, a partir de la información recabada en las visitas de auditoría correspondientes, se pudo constatar que de una muestra de 16 de ellas, 15 no se encontraban en funcionamiento al momento de dichas visitas. Adicionalmente, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información a corte a 31 de julio de 2022, evidenció que 3 oficinas digitales (Bucaramanga, Agustín Codazzi y Planeta Rica), no registran trámites radicados a través de las mismas, en la vigencia 2022.

Al consultar a los auditados sobre la situación referida, tanto en las visitas de auditoría¹ a las direcciones territoriales como en la mesa de trabajo realizada el día 27 de septiembre de 2022, los auditados señalaron como causas de interrupción en el funcionamiento de las oficinas digitales, las siguientes: (i) No contar con el contrato de mantenimiento que permita solucionar fallas técnicas y trasladar las oficinas digitales a los lugares en donde la Entidad requiere realizar presencia institucional; (ii) Las decisiones de las entidades territoriales (alcaldías y gobernaciones) donde éstas se ubican, en cuanto a no prestar los espacios o trasladarse a otros lugares y a veces, desconectarlas para generar ahorros de energía; (iv) Las fallas de conectividad. (v) Una cultura digital incipiente en algunos territorios que hace que los usuarios no deseen utilizarlas para adelantar sus trámites.

La Oficina de Control interno en desarrollo de su rol de **Enfoque hacia la prevención**, sugiere la realización de un **análisis de costo beneficio** en relación con la ubicación de las oficinas digitales, tomando en consideración aquellas en que presenta un bajo o inexistente volumen de radicación de trámites, la población, los informes de Inspección, Vigilancia y Control realizado por la Entidad y los criterios de conexión y conectividad, que son los que garantizan que el equipo (Oficina digital) siempre cuente con fluido eléctrico y conexión a internet.

De otra parte, el equipo auditor evidencia que en las vigencias 2019 a 2022, la Entidad ha realizado contratos de soporte y mantenimiento para las oficinas digitales por un valor de \$977.076.423, celebrados, de manera reiterativa, en el segundo semestre de cada vigencia. En la gráfica que a continuación se presenta, se puede observar el histórico de los contratos de mantenimiento y soporte de las oficinas digitales donde se evidenció que el comportamiento de la suscripción está

¹ Se realizaron las siguientes visitas de auditoría: Dirección Territorial Suroccidente (1/07/2022); Dirección Territorial Oriente (13/07/2022); Dirección Territorial Nororiental (12/08/2022); Dirección Territorial Centro (17/08/2022); Dirección Territorial Noroccidente (26/08/2022); Dirección Territorial Occidente (2/09/2022); y Dirección Territorial Suroriental (20/09/2022).

concentrado en el segundo semestre de cada una de las vigencias en las cuales se ha efectuado, lo cual impide contar con un soporte técnico oportuno cuando se detecten daños en el normal funcionamiento de dichas oficinas digitales o cuando se requiere su traslado a los lugares en los que se requiere realizar presencia institucional.

Tabla 4 – Contratos de mantenimiento y soporte de las oficinas digitales

Vigencia	Contrato	Estudios previos	Fecha inicio contrato	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	VALOR
2019	671	13/09/2019	29/10/2019													\$ 25.270.000
2020	638	02/04/2020	02/09/2020													\$ 120.779.184
2021	502	28/05/2021	08/06/2021													\$ 423.238.641
2021	615	12/07/2021	13/09/2021													
2022	404	26/04/2022	25/07/2022													\$ 407.788.598

Fuente: Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II

Con base en el análisis presente, la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	En las pruebas de recorrido realizadas por el equipo auditor se evidenció que algunas oficinas digitales no se encontraban en funcionamiento, situación que se expuso en cada una de las visitas de auditoría realizadas a las direcciones territoriales. Esta situación obedece, mayormente y según lo determinado por los directores territoriales, por la falta del contrato de mantenimiento, soporte y traslados de los equipos dado que el mismo solo se suscribe en el segundo semestre de cada vigencia.	Principio de planeación contractual - Ley 80 de 1993, artículo 8, Ley 1150 de 2007, artículo 87 y Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.2.1.1.	No se realiza priorización del contrato de mantenimiento desde el primer trimestre de cada vigencia.	No disponibilidad de las oficinas digitales para la prestación adecuada y oportuna de los servicios ofrecidos por la Entidad a la ciudadanía. Posible incumplimiento del objeto de las oficinas digitales como es el de hacer presencia Institucional en lugares apartados.

3.1.3 Revisión Contratos Gestores Territoriales y Gestores Digitales.

En desarrollo de la auditoría y dados los resultados obtenidos en la evaluación de los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y Oficinas Digitales, el equipo auditor procedió a la verificación de las condiciones de modo y lugar establecidas en los contratos de los gestores territoriales y digitales, así como de su perfil, obligaciones, valor y riesgos, con el propósito de establecer su contribución para una adecuada atención del usuario. Para el efecto, se realizó una muestra de contratos, de acuerdo con las visitas realizadas, conformada por 14 contratos; 8 correspondientes a gestores territoriales y 6 a gestores digitales. Hecha la verificación pertinente, llaman la atención los siguientes aspectos:

- ✓ En las obligaciones específicas de los contratos no se menciona el cumplimiento del Manual del Servicio al Ciudadano (PU-M-001), ni tampoco el deber de cumplir el horario de atención del punto correspondiente; verificar que la dirección y horario del punto en la página web de la Entidad, sea el acordado con el supervisor, según la entidad en la que se ubique y el protocolo que debe seguirse, frente al usuario cuando el gestor no se encuentre presente en el punto, por atender otras obligaciones de su contrato.
- ✓ Las obligaciones de los contratos de los gestores digitales deben incluir una estipulación específica relacionada con el acompañamiento a la ciudadanía, en el uso del dispositivo de la oficina digital y el deber de aviso inmediato al supervisor sobre su indisponibilidad, por fallas de funcionamiento o daños presentados.
- ✓ Los perfiles requeridos para la contratación de gestores digitales deben ser, en principio y en todos los casos, los mismos, así como el valor de los honorarios asignados, salvo que se incluyan en el contrato obligaciones diferenciales que permitan variar dicho perfil y honorarios. La Oficina de Control Interno realiza esta recomendación, en virtud de su rol de enfoque a la prevención y se aplica también para la contratación de gestores territoriales.

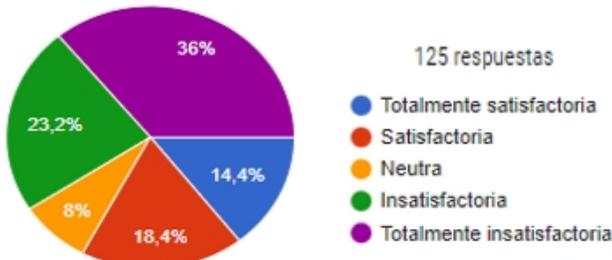
- ✓ En relación con el riesgo, incluido en los estudios previos de las contrataciones de gestores territoriales y digitales, sobre los accidentes y enfermedades que puedan sufrir los trabajadores independientes, dado que son personas naturales, debe ampliarse las medidas para su mitigación, pues se prevé la suspensión, cesión o terminación del contrato, pero no se establece el protocolo de continuidad de negocio en materia de atención al usuario, la ausencia temporal del gestor.

3.1.4 Medición de la Experiencia del Usuario Superservicios.

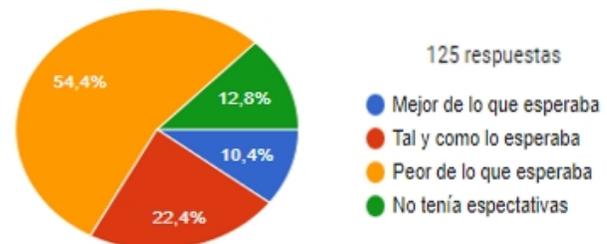
En desarrollo de la auditoría, se ha realizado una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios de la Superservicios, recolectar información sobre los elementos que se deben considerar para ofrecer una mejor atención al ciudadano y ofrecer datos que faciliten la toma de decisiones respecto de las acciones que permiten solventar los aspectos débiles detectados, a través de la consideración de la opinión directa del mismo, sus necesidades, los motivos de una eventual inconformidad. El equipo auditor tomó una muestra de 350 usuarios que adelantaron trámites ante la Superservicios en el 2021, de los cuales respondieron la encuesta 125. Los resultados de la encuesta se presentan a continuación:

Graficas 1 – Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario OCI

¿Cómo calificaría su experiencia general con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario en la atención del usuario?



¿Hasta qué punto, la atención brindada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha superado sus expectativas?



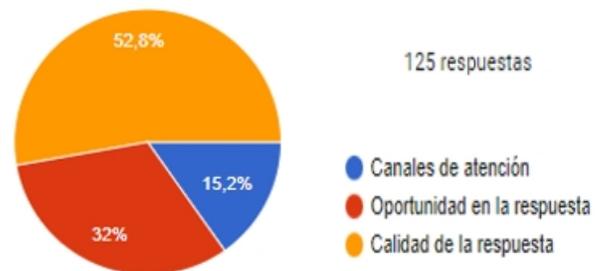
Fuente: Formulario Google – Encuesta de Satisfacción al Usuario OCI

Graficas 2 – Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario OCI

¿Qué tan receptiva ha sido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios frente sus necesidades y preguntas?



Por favor marcar en cuál de estas áreas considera que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe mejorar, para fortalecer la atención del ciudadano:



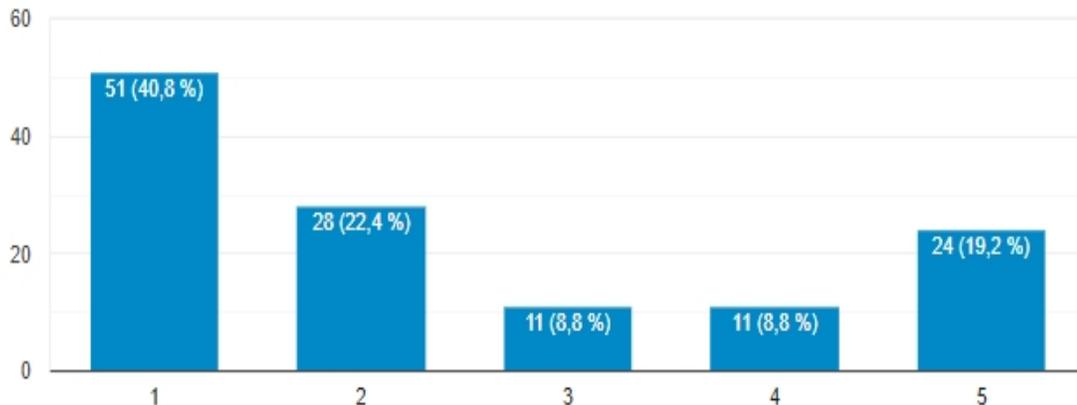
Fuente: Formulario Google – Encuesta de Satisfacción al Usuario OCI

Haciendo un comparativo con la encuesta NSU Nivel de Satisfacción del Usuario 2021, realizada en el segundo semestre de 2021, por la SDPUGT, se observa que el 62% de los encuestados esperan una respuesta oportuna, por parte de la Entidad, mientras que, en la encuesta realizada por el equipo auditor, el 52,8 de los encuestados espera calidad en la respuesta, más que una respuesta oportuna (32%). Cabe destacar que, en esta última encuesta, al indagar por las expectativas frente a la atención brindada por la Superservicios, el 54,4% de los encuestados manifiestan que la atención resultó peor de lo que esperaban.

Considerando su experiencia con la atención Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ¿qué probabilidades hay de que nos recomiende a un amigo o familiar? Donde 1 es muy poco probable y 5 muy probable.

Grafica 3 – Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario OCI

125 respuestas



Dentro de la encuesta NSU Nivel de satisfacción del usuario 2021 publicada en la página web, el 44% de los encuestados están satisfechos con la labor que realiza la Entidad frente a sus necesidades o motivos por los que acuden a la misma; el 32 % no están satisfechos debido a los tiempos de respuesta a sus peticiones y el 24% restante no responde.

Sin embargo y en términos generales, en la encuesta realizada por el equipo auditor, se evidencia una tendencia de insatisfacción de los usuarios hacia la Superservicios con un 59,2%, resultante de los valores correspondientes a los usuarios insatisfechos (23,2%) y los totalmente insatisfechos (36%). De igual manera, los usuarios consideran que la Entidad es poco (29,6%) o nada receptiva (29,6%), en un 59,2% y, por ende, es muy poco probable que la recomienden (40,8%).

Cabe anotar que, en la información suministrada por la SDPUGT, ni en la página web de la Entidad se evidencia, las mejoras realizadas en el proceso auditado, a partir de los resultados obtenidas en la encuesta antes indicada. **La Oficina de Control Interno es su rol de enfoque a prevención** recomienda hacer constar dichas mejoras, resaltando la importancia que tiene la opinión de los usuarios para la Entidad.

3.2 GESTIÓN DE TRÁMITES

3.2.1 Estado de la Gestión de Trámites en el Marco del Proceso de Protección al Usuario.

Revisada la información sobre la gestión de trámites remitida por los auditados, en el marco de la Auditoría al Proceso de Protección al Usuario, se evidencia un rezago significativo en dicha gestión, lo que pone de manifiesto la materialización del riesgo de atención extemporánea de los trámites radicados ante la Entidad.

En las visitas de auditoría y en la mesa de trabajo realizada el 13 de agosto de 2022, los auditados atribuyeron dicho rezago a las siguientes causas: (i) Insuficiencia en la asignación de recursos para la contratación del talento humano requerido. (ii) Dificultades en la implementación del Sistema de Gestión Documental – CRONOS, (iii) Incremento de trámites a causa de la Pandemia por COVID 19, (iv) La excesiva radicación en la Entidad de innumerables trámites que no son de competencia de la Superservicios y que consumen sus recursos en la gestión de traslados y (v) Necesidad de fortalecer las acciones de Vigilancia y Control con respecto a las temáticas de reclamación objeto de alerta identificada por las direcciones territoriales y analizadas por parte de la SDPUGT.

En cuanto a la (ii) causa de rezago en los trámites mencionada y como se evidenció en las visitas de auditoría realizadas a las 7 direcciones territoriales, han sido recurrentes las manifestaciones de queja sobre la problemática generada por el funcionamiento del nuevo Sistema de Gestión Documental CRONOS, que afecta el cumplimiento de la misionalidad, de manera general en la atención de peticiones y la segunda instancia asignada a la Superservicios, en relación con las reclamaciones de los usuarios en materia de servicios públicos (gestión de trámites), por las deficiencias técnicas relevantes que deterioran la ejecución de actividades de los procesos.

Esta situación de inoperatividad de CRONOS expone a riesgos al proceso auditado frente a:

- ✓ Vencimientos de términos en las actuaciones administrativas y legales.
- ✓ Respuestas extemporáneas de los trámites que conllevan a posibles sanciones a la Superservicios y sus servidores, así como a la pérdida de la confianza de los ciudadanos en la Entidad.

La Oficina de Control Interno **ALERTA** sobre esta problemática a la Alta Dirección en el presente informe y lo realizó también mediante el Memorando 20221400146323 del 28 de julio de 2022. Adicional a estas alertas actualmente se encuentra en desarrollo la auditoría al Proceso de Gestión Documental donde se han tomado en consideración todas las manifestaciones de afectación expuestas por los colaboradores de las direcciones territoriales y de las dependencias de la Entidad en general.

Respecto a la (v) causa enlistada del rezago en los trámites, la Oficina de Control Interno, consultó las respuestas dadas por la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - SDAAA y la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible - SDEGC, en el marco de las Auditorías de Gestión al Proceso de Vigilancia e Inspección, cuando se les preguntó por la remisión de alertas sobre “...las eventuales violaciones de las disposiciones legales de conformidad con lo establecido en el Decreto 1369 de 2020, el procedimiento interno de “Gestión de trámites” PU-P-001 V1, V2, en la nota 4 y la Circular 2013500000424 y/o sus respectivas modificaciones...”, por parte de la SDPUGT.

La SDAAA, manifestó que, en vigencia 2021, no se recibió ninguna remisión de alerta e información por parte de la SDPUGT, en tanto que la SDEYGC, informó que la SDPUGT remitió, para su conocimiento, un posible caso enmarcado en tales circunstancias. No obstante lo anterior, en la mesa de trabajo realizada el 13 de septiembre de 2022, las direcciones territoriales manifestaron que han puesto en conocimiento de la SDPUGT, diversas situaciones que se enmarcan en alertas por violación al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

De otra parte y con el propósito de establecer cuál es el volumen de trámites recibidos por cada dirección territorial y el rezago en su gestión de trámites, en relación con la asignación presupuestal para cada una de estas dependencias, el equipo auditor ha tomado en consideración la información estadística suministrada por la SDPUGT, desde la vigencia 2019 y hasta junio de 2022. Cabe anotar que dicha información ha consultado los cambios presentados en las direcciones territoriales, debido a la modernización institucional así: (i) **2019 – septiembre de 2021**: 5 direcciones territoriales: Dirección Territorial Norte, Occidente, Suroccidente, Oriente y Centro. (ii) **Septiembre de 2021 a abril de 2022**: 6 direcciones territoriales: Noroccidente, Nororiente, Occidente, Suroccidente, Oriente y Centro. (iii) **Abril 2022 a hoy**: 7 direcciones territoriales: Noroccidente, Nororiente, Occidente, Suroccidente, Oriente, Centro y Suroriente.

Ahora bien, para analizar la información histórica con un mismo parámetro por cada una de las direcciones territoriales, se solicitó la información de todos los trámites recibidos por departamentos de los años 2020 y 2021 (ver Anexo 1 – Sección 1) y se agruparon como si esta información estuviera ordenada de acuerdo con la distribución actual de dichas dependencias, calculándose sus porcentajes de participación y promediándolos. Con este promedio de participación por dirección territorial y con los datos de atención de trámites suministrados por la SDPUGT se realizaron las estimaciones de trámites 2019, 2020, 2021 y 2022 (junio), proyectándose el segundo semestre de 2022 y todo 2023 (Anexo 1 - Sección 2).

Tabla 5 - Concentración de trámites y distribución de recursos

Dirección Territorial	Apropiación vigente cierre ² 30/09/2022	% Apropiación 2022	Trámites Estimados ³ 2021	% de trámites estimados de 2021	Rezago a 31/12/2021	Rezago a 30/06/2022	Rezago calculado por la SDPUGT para 31/12/2022
Noroccidente	906.177.356	22,54%	47.084	21,45%	28.832	25.877	38.298
Nororiente	700.000.000	17,41%	23.430	10,67%	23.273	20.265	32000
Occidente	280.000.000	6,96%	18.786	8,56%	82	1.006	1.489
Suroccidente	200.000.000	4,97%	12.488	5,69%	4.830	3.950	5.846
Oriente	316.000.000	7,86%	14.703	6,70%	4.462	2.843	4.208
Centro	1.500.000.000	37,30%	88.715	40,41%	24.834	17.888	26.474
Suroriente	119.000.000	2,96%	14.339	6,53%	0	972	1.439
TOTAL	4.021.177.356	100,00%	219.545	100%	86.313	72.801	109.754

Concentración de trámites y distribución de recursos Fuente: Grupo Presupuesto - SIIF Nación - Información suministrada por los auditados

De acuerdo con el análisis precedente, el equipo auditor observa que la asignación de recursos para la Dirección Territorial Centro es la más mayor, en relación con otras direcciones territoriales y que los recursos disponibles no se distribuyen de manera proporcional al número de trámites que recibe cada una de estas dependencias.

Así mismo, las direcciones territoriales presentan un rezago considerable en la gestión de los trámites a su cargo, que no podrá eliminarse en los meses restantes de la vigencia 2022 con los actuales recursos asignados.

3.2.2 Estimación de recursos para atender el 100% trámites 2023 y rezago 2022.

Ante la situación de rezago y las proyecciones de trámites a recibirse en el 2023, la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por la SDPUGT, realizó una aproximación del presupuesto requerido por cada una de las direcciones para la gestión de trámites en la vigencia 2023. Para el efecto, el equipo auditor solicitó a los auditados información relacionada con los trámites diarios realizados por el personal de planta y contrato que cumplen los roles de enrutadores, proyectistas, revisores y notificadores (Ver anexo 1 sección 3).

Para realizar estos cálculos, se asumieron los siguientes supuestos acordados, varios de estos, con los equipos humanos de las direcciones territoriales en la mesa de trabajo realizada el 13 de septiembre de 2022, así:

- ✓ En 2023 desde el mes enero, se espera que el sistema de gestión documental CRONOS se encuentre plenamente estabilizado y en funcionamiento.
- ✓ Los enrutadores, proyectistas y notificadores no tendrán otras tareas asignadas.
- ✓ La meta debe ser distinta y proporcional según el nivel y grado del empleo, además debe consultar no solo el criterio de calidad, sino también el de oportunidad.
- ✓ Si la dirección territorial cuenta con un auxiliar, en su planta de personal, para desarrollar los roles de enrutador o notificador debe diligenciarse en las tablas como técnico 1 (Anexo 1 – Sección 3).
- ✓ Perfil de proyectista: Abogado con 2 años de experiencia específica en servicios públicos domiciliarios (Categoría 3, Nivel 3 – Tabla de Honorarios 2022).
- ✓ Perfil de revisor: Abogado con 2,5 años de experiencia específica en servicios públicos domiciliarios. (Categoría 3, Nivel 5– Tabla de Honorarios 2022).
- ✓ Perfil para notificador: (Categoría 3, Nivel 1 – Tabla de Honorarios 2022).
- ✓ Perfil para enrutador: (Categoría 1, Nivel 1 – Tabla de Honorarios 2022).
- ✓ Los contratos serán máximo de 11 meses teniendo en cuenta la gestión contractual y cierre presupuestal.
- ✓ Para calcular la capacidad actual por dirección territorial, solamente se considerará la aportada por el personal de la personal de planta, asignado a la dependencia.

² Para “Otros servicios profesionales, científicos y técnico”.

³ Cuando se habla de estimación, hace referencia a la transformación de la información de las direcciones territoriales de acuerdo con la configuración actual (7 territoriales desde abril de 2022) de acuerdo con la información por departamento.

Para el cálculo de los contratistas necesarios para 2023, es necesario establecer la proyección de trámites 2023 y sumarlos al rezago esperado a cierre de 2022. A continuación se muestra la proyección de trámites desagregados por territorial y el rezago calculado por la SDPUGT para cierre de 2022 (Anexo 1 - sección 2):

Tabla 6 - Trámites proyectados 2023 y rezago esperado a final de 2022

Dirección Territorial	PQR proyectadas 2023	SAP/REP/REV/ATPN proyectados 2023	Total trámites proyectados 2023	Rezago PQR esperado 2022	Rezago SAP/REP/REV/ATPN esperado 2022	Total trámites y rezago 2023
Centro	65643	34998	100641	87	26387	127115
Noroccidente		53414	53414		38298	91712
Nororiente		26580	26580		32000	58580
Occidente		21312	21312		1489	22801
Oriente		16680	16680		4208	20888
Suroccidente	11366	4901	16267	108	5738	22113
Suroriente		14167	14167		1439	15606
Total			249061	195	1097545	358815

Fuente: Información suministrada por la SDPUGT (tratada)

Dentro de la información suministrada, las direcciones territoriales Centro y Suroccidente manejan diferentes capacidades de procesamiento para trámites PQR y SAP/REP/REV/ATPN, para lo cual se calcularon estos dos tipos de trámite por aparte (Anexo 1 – Sección 3). Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 7 - Estimación de contratistas adicionales para PQR para 2023 y rezago calculado por la SDPUGT para 2022

Dirección Territorial	Enrutadores	Proyectistas	Revisores	Notificares
Centro	1	17	11	0
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Suroccidente	1	2,5	0,5	0
	Cat 1 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 5	Cat 3 Niv 1

Categoría: Cat / Nivel: Niv - Tabla de Honorarios 2022

Tabla 8 - Estimación de contratistas adicionales para SAP/REP/REV/ATPN para 2023 2023 y rezago calculado por la SDPUGT para 2022

Dirección Territorial	Enrutadores	Proyectistas	Revisores	Notificares
Centro	2	0	0	6
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Suroriente	3,5	3	2,5	1
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Suroccidente	0	2	3	1
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Oriente	2	7	3	1
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Noroccidente	9	41	10	16
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Nororiente	7	40	7	12
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1
Occidente	1	2	2	7
	Cat 2 Niv 1	Cat 3 Niv 3	Cat 3 Niv 4	Cat 3 Niv 1

Categoría: Cat / Nivel: Niv - Tabla de Honorarios 2022

La información contenida de las dos tablas anteriores muestra la estimación de los contratistas necesarios para atender los trámites proyectados para 2023 y el rezago proyectado de 2022 (Anexo 1 – Sección 3). Se calculó la capacidad del personal actual de planta y se comparó con las proyecciones, estableciendo y cuantificando la insuficiencia de capacidad,

la cual sería necesaria complementar con contratación de personal especializado. Luego se procede a cuantificar el valor de la contratación necesaria con los supuestos anteriormente descritos.

Tabla 9 - Estimación de presupuesto para contratación de TH para atender proyección de trámites 2023 y rezago estimado de cierre 2022

Dirección Territorial	Honorarios 2022	Valor mensual	TH estimado	Valor anual (11 Meses)	Valor Total
Centro	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	3	\$ 90.392.610	\$ 1.850.578.411
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	17	\$ 921.842.867	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	11	\$ 649.129.184	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	6	\$ 189.213.750	
Suroccidente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	1	\$ 30.130.870	\$ 568.843.726
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	5	\$ 271.130.255	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	4	\$ 236.046.976	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	1	\$ 31.535.625	
Oriente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	2	\$ 60.261.740	\$ 648.414.954
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	7	\$ 379.582.357	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	3	\$ 177.035.232	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	1	\$ 31.535.625	
Noroccidente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	9	\$ 271.177.830	\$ 3.589.133.361
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	41	\$ 2.223.268.091	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	10	\$ 590.117.440	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	16	\$ 504.570.000	
Suroriente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	4	\$ 120.523.480	\$ 491.772.490
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	3	\$ 162.678.153	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	3	\$ 177.035.232	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	1	\$ 31.535.625	
Nororiente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	7	\$ 210.916.090	\$ 3.171.467.838
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	40	\$ 2.169.042.040	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	7	\$ 413.082.208	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	12	\$ 378.427.500	
Occidente	Cat 2 Niv 1	\$ 2.739.170	1	\$ 30.130.870	\$ 477.355.835
	Cat 3 Niv 3	\$ 4.929.641	2	\$ 108.452.102	
	Cat 3 Niv 4	\$ 5.364.704	2	\$ 118.023.488	
	Cat 3 Niv 1	\$ 2.866.875	7	\$ 220.749.375	
Total estimado del costo de atender trámites 2023 y rezago estimado de 2022					\$ 10.797.566.615

Categoría: Cat / Nivel: Niv / Talento Humano: TH - Tabla de Honorarios 2022

Tomando en consideración la Tabla de Honorarios 2022 de la Entidad, en el cuadro anterior se realizó una estimación del valor de los contratos, que serían necesarios para atender los trámites proyectados para 2023 y el rezago esperado a cierre de 2022, manteniéndose la capacidad de procesamiento de trámites actuales y los supuestos antes comentados.

Las proyecciones y cálculos realizados por la Oficina de Control Interno pretenden ser una aproximación de los recursos requeridos para lograr estar al día en la gestión de trámite a cargo de las direcciones territoriales al cierre 2023 (31/12/2023), basados en la información suministrada por la SDPUGT. Estos cálculos deben ser contrastados ante posibles variaciones que se planeen para la vigencia 2023 en la capacidad diaria para enrutadores, proyectistas, revisores y notificadores. Cualquier variación en los aspectos indicados generaría cambios en los resultados del análisis precedente.

3.2.3 Seguimiento a la atención de un trámite puntual: Silencio Administrativo Positivo.

En razón a la petición elevada en el mes de mayo de 2022, a la Oficina de Control Interno, respecto al trámite con Radicado No. 20208400110812, se realizó verificación a las actuaciones administrativas efectuadas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, dentro del proceso de seguimiento al trámite de Recurso de Apelación, el cual fue suspendido mediante Auto No. SSPD - 20208400008686 del 17 de noviembre de 2020, con el fin de iniciar investigación por posible configuración de un Silencio Administrativo Positivo (SAP).

El equipo auditor verificó el expediente, observando que la última etapa procedimental adelantada fue la expedición del Auto No. SSPD - 20228000169026 del 13 de junio de 2022, "*Por el cual se inicia una actuación administrativa y se decretan pruebas*".

En el referido acto administrativo se solicita la remisión de la documentación correspondiente por parte de la prestadora, concediéndose un término de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la notificación, para lo cual se remitió oficio con fecha 14 de junio de 2022, a las partes.

De conformidad con lo anterior y sin más registros en el expediente, la Oficina de Control Interno adelantó una mesa de trabajo con el Grupo de Silencio Administrativo Positivo de la Entidad, el día 10 de octubre de 2022, en la cual se estableció que, al parecer, el prestador no ha dado respuesta, ni remitido información alguna a la Entidad.

No obstante lo anterior, el Grupo de Silencio Administrativo Positivo manifiesta que esta situación no constituye, per se, una omisión por parte del mismo, sino que puede obedecer a la contingencia presentada por el cambio de gestor institucional, en virtud de la cual un volumen considerable de documentos permanecen sin clasificación. Sin embargo, en la misma mesa de trabajo se dio a conocer el acto administrativo de traslado de alegatos dentro de la actuación administrativa al peticionario y al prestador para que presenten los argumentos respectivos y se pueda continuar con la actuación administrativa.

Mediante Radicado 20221402658871 del 24 de mayo de 2022, se dio respuesta a la referida petición, informando que la Oficina de Control Interno realizaría el seguimiento al respectivo trámite en desarrollo de la presente auditoría.

4 RIESGOS PROCESO DE PROTECCIÓN AL USUARIO

El proceso de protección al usuario tiene identificados 3 riesgos:

- ✓ Riesgo de gestión Mapa de Riesgos v4 (vigente desde 2022): "*Imposibilidad de ejercer las facultades de protección al usuario contenidas en los actos administrativos proferidos*".
- ✓ Riesgo de corrupción: "*Solicitud o aceptación de soborno para la decisión (o para la atención prioritaria) de recursos de apelaciones, recursos de queja, reconocimientos de efectos SAP o proceso sancionatorio o la pérdida deliberada de facultad sancionatoria, procedibilidad o ejecutoriedad de actos administrativos*".
- ✓ Riesgo de seguridad de la información: "*Posibilidad de alteración, eliminación o intento de modificación no autorizada de la información que posee la SDPUGT con las siguientes vulnerabilidades*": (i); INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA PERSONAS NO AUTORIZADAS (ii); INADECUADOS DERECHOS DE USUARIO y (iii) FALTA DE DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO POR RETIRO, que pueden ser afectadas por la fuga o revelación de información, lo que generaría afectación en su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Durante la ejecución de la presente auditoría se observa que las direcciones territoriales presentan un rezago en su gestión de trámites que no podrá atenderse antes de finalizar la vigencia 2022, debido a unas causas identificadas que han sido mencionadas en el Numeral 3.2.1 del presente informe y sin que esta problemática sea considerada dentro de los riesgos del proceso auditado.

Hechas las verificaciones pertinentes en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME, el equipo auditor evidencia que el riesgo vinculado a esta temática fue eliminado para la vigencia 2022 (Mapa de Riesgos Versión 4) sin cumplir el criterio previsto en el Instructivo para la Administración de Riesgos (DE-I-004), Numeral 3.4, que desde su versión 1 (17/12/2020), ha mantenido la instrucción de la operación 11 párrafo 2, el cual dice “*Si, como resultado de la revisión, se observa la madurez en la gestión de un riesgo identificado, se podrá eliminar del mapa de riesgos*”.

A contrario sensu, si un riesgo no ha sido minimizado ni gestionado a través de controles efectivos, no puede ser eliminado del mapa de riesgos, pues no puede sostenerse que se haya alcanzado la madurez requerida para el efecto. En tal sentido, el equipo auditor formula la siguiente observación:

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
3	Eliminación de riesgo asociado al rezago de respuestas a solicitudes de usuarios en el mapa de riesgos de la vigencia 2022.	Incumplimiento del Instructivo para la Administración de Riesgos (DE-I-004, Numeral 3.4, operación 11 párrafo 2.	Desconocimiento de las instrucciones y condiciones para eliminar un riesgo de gestión del proceso.	Posibilidad de vencimiento de términos en respuesta a solicitudes de los usuarios. Posibilidad de inadecuado control en los tiempos de vencimiento de respuesta de solicitudes de los usuarios.

5 CONCLUSIONES

- ✓ Las Oficinas Digitales presentan interrupciones en su funcionamiento, por fallas en los equipos que no pueden ser corregidas con prontitud, debido a que, durante todo el primer semestre de 2022, la Superservicios no contó con el contrato de mantenimiento requerido.
- ✓ La Oficina de Control Interno **ALERTA** a la Alta Dirección en el presente informe, sobre la problemática de operación del nuevo sistema de gestión documental y todo el proceso de migración de datos que afecta el cumplimiento de las funciones de la Superservicios en materia de trámites y en general. En este mismo sentido la Oficina de Control Interno también presentó una **ALERTA** al Despacho mediante el Memorando 20221400146323 del 28 de julio de 2022. Adicional a estas alertas actualmente se encuentra en desarrollo la auditoría al Proceso de Gestión Documental donde se han tomado en consideración todas las manifestaciones de afectación expuestas por los colaboradores de las direcciones territoriales y de las dependencias de la Entidad en general.
- ✓ La Gestión de la SDPUGT resulta insuficiente, para garantizar que en la página web de la Superservicios se publique información actualizada y precisa sobre la ubicación y horarios de atención de los PAS y las oficinas digitales de la misma.
- ✓ Se presenta una concentración de trámites en las Direcciones Territoriales Centro y Noroccidente, y los recursos asignados a las direcciones territoriales en la vigencia 2022, no es proporcional al número de trámites a cargo.
- ✓ Las direcciones territoriales presentan un rezago en la gestión de trámites a su cargo, que puede abarcar varias vigencias, pero en todos los casos se prevé que para la vigencia 2023, habrá rezago, por lo que se requiere no solo una mayor asignación presupuestal, sino también el desarrollo de una estrategia que permita solventar la situación de manera efectiva, consultado experiencias pasadas y las lecciones aprendidas.
- ✓ A pesar del rezago que presentan las direcciones territoriales en la gestión de los trámites a su cargo, los usuarios encuestados consideran que el aspecto en el que más debe mejorar la Superservicios, para fortalecer la atención al ciudadano, es la calidad, la mayoría de ellos consideraron que la atención que les fue brindada por la Entidad resultó “*peor de lo que esperaban*” y ésta no se muestra “*nada receptiva*” a sus necesidades.
- ✓ No se evidencia un trabajo articulado entre las superintendencias delegadas de la Entidad (Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y SDPUGT), en cuanto al ejercicio del Proceso de Inspección y Vigilancia, situación que impacta negativamente el volumen de trámites a cargo de las direcciones territoriales.

6 RECOMENDACIONES E INVITACIONES A LA MEJORA

- ✓ Identificar con material alusivo a la Entidad, los PAS y Oficinas digitales, de modo que se cumpla el propósito de generar presencia institucional.
- ✓ Adelantar una gestión coordinada entre la SDPUGT y la Oficina Asesora de Comunicaciones, de modo que las novedades de ubicación, reubicación y horarios de atención de los PAS y oficinas digitales de la Superservicios sean publicadas en la página web de la Entidad, de manera oportuna, conforme lo solicitan e informan las direcciones territoriales, pues el servicio a los ciudadanos debe prestarse de acuerdo con la ubicación y horarios dados a conocer a los mismos.
- ✓ Compartir, entre las distintas direcciones territoriales, las buenas prácticas evidenciadas en las mismas, para la atención al usuario, gestión de trámites y la contratación.
- ✓ Revisar el Manual de Servicio al Ciudadano del Proceso de Protección al Usuario, con la participación de las direcciones territoriales, de modo que los atributos y requisitos contenidos en dicho documento, se ajusten a las realidades de los distintos territorios y puedan satisfacerse por parte de los gestores territoriales y digitales.
- ✓ Disponer en un lugar visible de las oficinas digitales, unas instrucciones de uso de las mismas, para que el usuario pueda gestionar su trámite en los casos en que el dispositivo esté en funcionamiento y no se encuentre el gestor digital.
- ✓ Entrenar a los gestores territoriales, no solo en el conocimiento del régimen de los servicios públicos domiciliarios, sino además, en los atributos del buen servicio, de modo que la atención a los usuarios de la Entidad resulte adecuada y satisfactoria para los mismos.
- ✓ Brindar información adicional a los usuarios como las direcciones y números telefónicos de los consultorios jurídicos de las universidades u oficinas del ministerio público dónde se presta asesoría jurídica gratuita a los ciudadanos.
- ✓ Enfocar esfuerzos en las respuestas de fondo que se dan a los usuarios, pues en la encuesta realizada el 52,8% de los usuarios opinan que se debe mejorar la calidad de las respuestas, más que la oportunidad en las mismas con un 32%.
- ✓ Evidenciar las acciones que se toman a partir de la encuesta NSU Nivel de satisfacción del usuario 2021 y otras encuestas adelantadas por la SDPUGT, que permiten tomar decisiones en el ciclo de mejoramiento del servicio.
- ✓ Incluir dentro de las obligaciones específicas de los contratos de los gestores, las siguientes: Cumplir el Manual de Servicio al Ciudadano (PU-M-001); Verificar que la ubicación y horario publicado en la página web sobre el punto en el que prestará sus servicios e informar cualquier desviación al supervisor del contrato; Garantizar que en el punto se informe al ciudadano los distintos canales de atención institucional existentes, cuando no pueda realizar la atención presencial en el punto; y Dar aviso inmediato al supervisor del contrato sobre el mal funcionamiento de la oficina digital, cuando haya lugar.
- ✓ Suministrar el teléfono del centro de llamadas de la Superservicios o un número institucional de la dirección territorial a cargo, para la atención de usuarios cuando los gestores no se encuentren en los puntos, pues el suministro del número de celular personal de los gestores no contribuye con el propósito de generar presencia institucional.
- ✓ Verificar, durante la etapa de planeación de las contrataciones de gestores tanto digitales como territoriales, que el punto en el cual van a prestar sus servicios se encuentra habilitado y en funcionamiento, así como prever en los estudios previos el lugar de atención asignado y la posibilidad de su reubicación por necesidades del servicio.
- ✓ Considerar, en el acápite de riesgos de los estudios previos para la contratación de gestores, la forma cómo se va a atender la situación de ausencia de los mismos, pues no en todos los casos resulta razonable la terminación, suspensión, cesión, etc., del contrato.
- ✓ Incluir el mantenimiento de las oficinas digitales a través del contrato de soporte técnico y reparación de todos los equipos de cómputo de la Superservicios o gestionar vigencias futuras para contratar dicho servicio.
- ✓ Conciliar los aspectos de calidad y oportunidad, al momento de establecer las metas de los proyectistas en la gestión de trámites, para no tener un impacto negativo en la defensa judicial de la Entidad. Además se debe tener en cuenta el nivel de complejidad de los trámites asignados, especialidad y otros criterios, de modo que la meta del personal a cargo de la gestión de trámites de la Entidad, sea razonable, cuidando la salud mental de los colaboradores de la Superservicios, ya que ello redundaría en la productividad.
- ✓ Tomar en consideración el criterio de los directores territoriales al elaborar o actualizar la documentación asociada al Proceso de Protección al Usuario, así como en la planeación de las actividades relacionadas con la atención al ciudadano y gestión de trámites, incluida la contratación correspondiente, y las acciones de mejora que deban implementar para alcanzar un alto nivel de desempeño en relación con las labores de su competencia, pues son ellos y sus equipos, quienes conocen las particularidades de los territorios a su cargo y su idiosincrasia.
- ✓ Crear una acción de tratamiento de riesgos en la cual se revisen las entradas y salidas de los procesos de Protección

al Usuario, Vigilancia e Inspección y Medidas para el Control, con el fin de que las quejas recurrentes detectadas por las direcciones territoriales de la Entidad sean consideradas como entrada para la priorización de acciones a cargo de las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Energía y Gas Combustible.

- ✓ Distribuir entre las distintas direcciones territoriales los recursos disponibles, en cada vigencia, de acuerdo con el número de trámites cuya gestión ha sido asignada a las mismas y de forma proporcional.
- ✓ Formular la estrategia de atención de rezago en la gestión de trámites, en una o varias vigencias, teniendo en cuenta las restricciones presupuestales de la Entidad.
- ✓ Coordinar la SDPUGT, con las otras superintendencias delegadas de la Entidad y en consideración a la modernización Institucional (Decreto 1369 de 2020), como va a ser su aporte a la ejecución del Proceso de Inspección y Vigilancia, entre otros propósitos, con miras a disminuir el volumen de trámites a su cargo y aquellos atendidas por las direcciones territoriales.

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

Anexos: **Anexo 1** - Estimación de recursos para atender el 100% trámites 2023 y rezago 2022
Alerta por CRONOS

Proyectó: Ana María Velásquez Posada (Líder de auditoría)
Luis Ernesto Vargas Ayala / Andrea Castro Torres / Diego Andrés Preciado Torres / Lina Jimena Rincón Barrera / Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez / Daniel Alberto Nieto Clavijo. (Equipo auditor)