

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

Bogotá D.C., 07/07/2023

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

---

Estimado, Doctor Dagoberto

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2023, 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 de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, que se remite para su conocimiento y 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 tres (3) observaciones respecto de la cual deberá 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 dependencia a cargo del líder o responsable de la unidad auditable 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 DURAN  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de auditoría.

Copia: Ulver María Triviño Hermida - Superintendente Delegado Protección al Usuario y la Gestión en Territorio  
Estefanía Nova Orozco – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional  
Camilo Ernesto Carvajalino Marta - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Claudia Patricia Guerrero Pantoja – Profesional Contratista OCI  
Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	07	<b>Mes:</b>	07	<b>Año:</b>	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

**1 DATOS GENERALES**

Proceso o Actividad Auditada:	Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Direccionamiento Estratégico/Protección al Usuario
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar la alineación institucional para dar cumplimiento a los propósitos definidos en la gestión por procesos y los objetivos de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos (MIPG).
Objetivos Específicos de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura para la generación de valor público en la prestación de bienes y servicios.</li> <li>2. Verificar la definición de resultados como entidad y la coherencia con la definición de productos, efectos e impactos.</li> <li>3. Verificar la interrelación de procesos para la creación de valor, para identificar las fortalezas de la operación por procesos, la articulación de las políticas con las acciones estratégicas definidas por la entidad.</li> </ol>
Alcance de la Auditoría:	Realizar un análisis de la alineación institucional para dar cumplimiento a los propósitos de definidos en la operación por procesos y los objetivos de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y su relación con las políticas de Back Office Gobierno y Seguridad Digital y Front Office Trámites y servicio a la ciudadanía
Tipo de Auditoría:	Mixta
Tipo de Informe:	Final

<b>Auditor Líder</b>	<b>Equipo Auditor</b>
Claudia Patricia Guerreño Pantoja	Andrea Castro Torres, Ángelo Díaz, Diego Andrés Preciado

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	27	Mes	03	Año	2023	Día	07	Mes	07	Año	2023

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883

### 2. METODOLOGÍA

Para abordar la auditoría de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión se planteó tres momentos para su desarrollo:

- **Alistamiento**, como etapa inicial que abordó la comprensión y alcance de la política objeto de auditoría, en esta etapa el equipo auditor identificó las fuentes de verificación y análisis de la información como resultado de este momento se estableció el objetivo, alcance y acciones a desarrollar en la auditoría.
- **Desarrollo de Auditoría**, etapa que integra los momentos de presentación del plan individual de auditoría, apertura, requerimientos de información, aplicación de la encuesta a colaboradores de la entidad y análisis de las fuentes de información.
- **Documentación y presentación de resultados**, es el momento que finaliza con la documentación y entrega de resultados de la auditoría de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Para el desarrollo del ejercicio de auditoría se adelantó un análisis de la relación entre las políticas de gestión y desempeño que le aportan al esquema operativo interno, a la relación estado ciudadano y al fortalecimiento de la gestión institucional. Entonces, en este ejercicio se revisaron los elementos de operación interna- **de la ventanilla hacia adentro** (Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y de gestión institucional - Política de Seguridad y Gobierno Digital) y las que aportan al cumplimiento e impacto de la entidad en su modelo de relacionamiento con sus grupos de interés (**de la ventanilla hacia afuera**) como las políticas de racionalización, servicio a la ciudadanía y Gobierno Digital.

#### 1.1 Análisis interrelación Dimensión- Políticas- Procesos

De acuerdo con los elementos de análisis planteados en la auditoría, en este documento se partirá de la comprensión de la dimensión de gestión con valores para resultados, la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, y los resultados de los análisis de interrelación Dimensión-Política- Proceso a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, alcance, propósito y responsabilidades institucionales en la implementación de esta política del MIPG, coherencia con la definición de productos, efectos e impactos, los resultados del análisis de la encuesta de satisfacción aplicada en ciudadanía.

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20231400079883**



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

**2.1.1 Dimensión gestión con valores para resultados:** El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.



Dimensión 1

**Gestión con Valores para Resultados**

Valores Transparencia y Cambio Cultural



**Relación Estado - Ciudadano**

- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites
- Participación Ciudadana en la Gestión
- Gobierno Digital



**Políticas que Fortalecen la Gestión Institucional  
Y el buen manejo de recursos públicos**

- Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información Pública



**Esquema operativo interno**

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

En la gestión con valores para resultados establece la necesidad de articular los propósitos definidos desde el nivel estratégico de la entidad, en términos de metas, tiempos y recursos hacia los cuales enfocar los esfuerzos institucionales. La política de fortalecimiento institucional aporta una visión del esquema de operación interno que aporta al cumplimiento de los resultados esperados en la entidad.

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20231400079883**



Desde el análisis de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos se aborda la revisión del esquema de operación visto a través de la articulación de los procesos, los objetivos estratégicos institucionales y los planes de acción de las políticas que aportan al funcionamiento interno y cómo este impacta en la entrega de servicios a los grupos de interés.

**2.1.2 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:**



Dimensión 1 - Gestión con Valores para Resultados

**Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos**



## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883

El propósito de la política es fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal. Desde la Política de fortalecimiento se abordan dos momentos para las entidades:

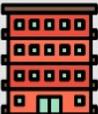
1. **Entender la situación actual de la entidad**, para analizar la gestión de la entidad con la entrega de productos y servicios a sus grupos de interés, con esta acción se trata de identificar los resultados en un periodo concreto de tiempo, y expresarlos en productos, efectos e impactos a través de esta primera comprensión de análisis estratégico.
2. **Diseño o rediseño institucional**, la política le plantea a la entidad como iniciar un proceso de ajuste institucional a partir de la revisión de la arquitectura organizacional evaluando los criterios de eficiencia, productividad y generación de valor público.

La política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión establece como elementos de la **arquitectura institucional** los siguientes: Estructura orgánica, Esquema de negocio, Cadena de valor, Estructura funcional o administrativa y Planta de personal. Estos elementos fueron evaluados a través del formulario único de reporte de avance en la gestión (FURAG 2021) a partir de los siguientes criterios de operación:

### 3-DESARROLLO DE LA AUDITORIA

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

**Criterios Evaluados en el FURAG- Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos**

 <p>Sistema de nomenclatura y clasificación de empleos (número de empleos, nivel, código y grado salarial).</p>	 <p>Perfiles de los empleos definidos en el manual de funciones.</p>	 <p>Actualización de las competencias comportamentales en el manual de funciones.</p>	 <p>Cadena de mando para la toma de decisiones</p>
 <p>Tipo de estructura organizacional</p>	 <p>Tipo de planta organizacional</p>	 <p>Fuente de financiación de la planta de personal</p>	 <p>Estado actual del modelo de operación por procesos</p>
 <p>Modificaciones por vigencia al modelo de operación por procesos</p>	 <p>Documentación de los procesos</p>	 <p>Racionalización de procesos y procedimientos</p>	 <p>Mejora en procesos y procedimientos</p>
 <p>Bienes y servicios contratados</p>	 <p>Gestión de bienes y servicios de apoyo</p>	 <p>Gestión de recursos físicos y servicios internos</p>	 <p>Gestión ambiental institucional</p>

<sup>1</sup> Criterios de análisis Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG 2021.

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883

### 3.1. Objetivos Estratégicos:

Se aborda la política de fortalecimiento organizacional desde la **plataforma estratégica** de la entidad a partir de los objetivos 2023-2026:

#### Objetivos estratégicos 2023 - 2026

1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
  2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control
  3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética.
  4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.
5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.

A partir de los objetivos estratégicos definidos por la entidad para la vigencia 2023- 2026 se establece que los primeros cuatro objetivos se enfocan en el fortalecimiento y generación de valor público hacia los grupos de interés en el marco de las funciones y competencias de la entidad, en la definición de políticas públicas, democratización del acceso al agua y saneamiento básico, acciones de inspección y vigilancia a prestadores de servicios públicos gestión de soluciones. El quinto objetivo habla del fortalecimiento institucional a través de la gestión por procesos.

### 3.2. Procesos Institucionales:

Para el análisis de la articulación se priorizaron dos de los procesos de la entidad, como entrada a la alineación institucional, la formulación de estrategias de acción, metas y resultados definidos en el proceso de Direccionamiento Estratégico y el Proceso de protección al usuario en el que se consolidan los esfuerzos de la entidad en impactar en su relación con el usuario a partir de la prestación eficiente de sus servicios.

**Proceso Institucional-Direccionamiento Estratégico:** Formular los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las funciones asignadas a la Superservicios.<sup>2</sup>

**Procesos Institucional- Protección al usuario:** Establecer las actividades necesarias para la interacción entre la entidad y las partes interesadas, a través de canales efectivos de comunicación que brinden una atención oportuna, con el fin de resolver sus requerimientos conforme a lo establecido según la ley y la garantía de sus derechos.<sup>3</sup>

A continuación, se presenta los resultados de la revisión de los procesos institucionales, a partir de los elementos

<sup>2</sup> Caracterización del proceso de Direccionamiento Estratégico Código DE-PR-001 Versión 17.

<sup>3</sup> Caracterización del proceso de Caracterización al Usuarios Código: PU-PR-001 Versión 3

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883

descritos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos:

**Tabla N°1. Análisis de procesos**

Elemento analizado en la Caracterización por procesos	Procesos Analizados en la Auditoría	
	Proceso Direccionamiento Estratégico	Proceso Protección al Usuario
Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macroprocesos)	<p><b>Oportunidad de mejora:</b> Articulación de procesos en la <b>formulación e implementación de planes estratégicos</b>, como instrumentos complementarios.</p> <p>Oportunidad de mejora: La identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, debe revisar más allá de la información capturada en la encuesta de satisfacción. (Identificar las medidas de consulta y priorización que adelanta la entidad como entrada del Direccionamiento Estratégico.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora:</b> Identificación de articulación de procesos para formulación e implementación de planes estratégicos. Articulación con el Modelo de relacionamiento Estado Ciudadano y las políticas de gestión y desempeño de Trámites, Servicio a la Ciudadanía, Gobierno Digital; Transparencia, Rendición de Cuentas.</p>
Definir el objetivo de cada uno de los procesos	Cumple con la caracterización	Cumple con la caracterización
Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas	Cumple con la caracterización	Cumple con la caracterización
Definir los responsables del proceso y sus obligaciones	Cumple con la caracterización	Cumple con la caracterización
Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes	Cumple con la caracterización	Cumple con la caracterización
Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes	Cumple con la caracterización	Cumple con la caracterización
Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos	<p><b>Oportunidad de mejora:</b> Incorporación del seguimiento a la aplicación del proceso documentado.</p>	<p><b>Oportunidad de mejora:</b> Incorporación del seguimiento a la aplicación del proceso documentado.</p>
Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros)	<p><b>Oportunidad de Mejora:</b> <b>Actualización de los procesos</b> de acuerdo con los planes que requieren una visión institucional de mediano y largo plazo.</p>	<p><b>Oportunidad de Mejora:</b> <b>Documentar en la actualización del procedimiento la secuencia del Modelo de Relacionamiento</b> para el fortalecimiento del proceso de protección al usuario: Adelantar acciones de caracterización de grupos de valor, aterrizando el enfoque diferencial poblacional</p>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

Elemento analizado en la Caracterización por procesos	Procesos Analizados en la Auditoría	
	Proceso Direccionamiento Estratégico	Proceso Protección al Usuario
	<p>Precisar el alcance de la implementación de la Política de Gobierno Digital, particularmente el habilitador de arquitectura como parte de los procesos de transformación de la entidad.</p> <p>Precisar el alcance de la implementación de medidas incorporadas en los Programas de Transparencia y Ética Pública.</p> <p>Ajuste en las políticas del MIPG incorporadas en el proceso a partir de la comprensión del esquema de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.</p>	<p>y territorial al cruce de información entre requerimientos e intereses ciudadanos con necesidades de información, canales y medios de interacción, espacios de participación.</p> <p>Generar jornadas de capacitación y sensibilización para los servidores y colaboradores de la entidad, pero también para la ciudadanía.</p> <p>Contar con una oficina/grupo encargado de la coordinación institucional para la implementación de acciones alrededor de las diferentes políticas.</p> <p>Adoptar un enfoque de Estado abierto en su gestión, promoviendo la construcción de confianza en los términos del Conpes 4070 de 2021.</p> <p>Desarrollar y promover integralmente los elementos transversales de: enfoque diferencial poblacional, enfoque territorial, lenguaje claro, innovación abierta y uso de las TIC.</p> <p>Articular, especialmente desde la alta dirección, la dimensión de relación del Estado con la ciudadanía con las demás dimensiones de MIPG.</p> <p>Vincular la apertura al diálogo con la ciudadanía como principio para el desarrollo de la integridad de servidores públicos y colaboradores del Estado.</p> <p>Revisar que los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.</p> <p>Validar la existencia de la carta de trato digno en el marco de la política de servicio al ciudadano, pues esta es el punto de partida para visibilizar los derechos ciudadanos, así como, los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.</p> <p>A partir de los resultados de las evaluaciones internas y externas (incluyendo de control interno, rendición de cuentas, entes de control, informes de veedurías ciudadanas, autodiagnósticos de las diferentes políticas, etc.) identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de las políticas orientadas a mejorar la relación con la ciudadanía.</p>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

Elemento analizado en la Caracterización por procesos	Procesos Analizados en la Auditoría	
	Proceso Direccionamiento Estratégico	Proceso Protección al Usuario
Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos)	Precisar los mecanismos de medición para la evaluación del cumplimiento a los objetivos en la entidad y el desempeño de los procesos más allá del seguimiento adelantado por los líderes, que permita la evaluación de la operación de las cadenas de procesos en la entidad.	Profundizar el alcance de la actividad 5 del proceso “definir e implementar acciones de inspección, vigilancia y control”. Cómo articular los insumos de información para la definición de estrategias de protección al usuario, priorizando las necesidades identificadas en las territoriales.  Articulación estratégica con los procesos Vigilancia e Inspección, Medidas para el Control, Riesgos y Metodologías para la toma de decisiones de protección al usuario basados en analítica de datos.  Identificación de los indicadores que se capturan en la entidad desde la prestar de servicio: Indicadores que midan la satisfacción ciudadana, indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos, Indicadores que midan el tiempo de espera, Indicadores que midan el tiempo de atención, Indicadores que midan el uso de canales.

#### 4. Implementación de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En la entidad se definen desde el direccionamiento estratégico la programación de actividades a través de planes institucionales que desarrollan los propósitos de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El propósito de este análisis es revisar los requerimientos de las políticas y su respuesta por la entidad en los planes proyectados, esto como parte del esquema operativo interno. Se escogen las políticas de seguridad y gobierno digital como parte del análisis de la auditoría debido a los ajustes recientes en estas políticas y los desafíos que representa su implementación.

##### 4.1 Política Seguridad Digital:

Para la revisión de la política de seguridad se tomó como referente el plan de seguridad y privacidad de la información y el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información como elementos de planeación de la política en la entidad. En la política de seguridad y privacidad de la información se recomienda revisar las acciones que estando en la política no están siendo incorporadas en el nivel de madurez planteado por la política de seguridad y privacidad de la información, toda vez que el fortalecimiento interno hace parte de uno los objetivos estratégicos de la entidad (Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional la creación de valor público) y que los procesos de apoyo se basan en la garantía de los servicios y sistemas soportados en TI y en gestión de información. (Ver anexo 1 Matriz de Relación Planes Institucionales y Política de Seguridad – MIPG Tabla 1)

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**



Dimensión 1 - Gestión con Valores para Resultados

**Política de Seguridad Digital**



**4.2 Política Gobierno Digital**

La lectura de correlación de la política de gobierno digital se hace a partir de las acciones definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), documento que aborda el habilitador de arquitectura en la política de gobierno digital. La **recomendación de identificar la madurez de la entidad** en elementos como: identificación y clasificación de los niveles de gobernanza, analizar las necesidades de los usuarios y experiencias para desarrollar y optimizar los servicios y procesos digitales en la entidad, gestionar a través de la analítica de datos los patrones e información de calidad que se considere de gran relevancia para la toma de decisiones, Desarrollar y aplicar los conceptos y lineamientos dispuestos en el Decreto 1263 de 2022 (Idem Tabla 2)

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**



Dimensión 1 - Gestión con Valores para Resultados

**Política de Gobierno Digital**



**4.3 Política Servicio a la Ciudadanía**

En la política de servicio a la ciudadanía **se recomienda revisar las acciones incorporados en el programa de transparencia y ética pública** a partir de su aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad como desde la habilitación ciudadana a través fortalecimiento de capacidades y generación de espacios se está aportando en el cumplimiento a los objetivos de liderar la democratización del acceso al agua potable, en las acciones de inspección, vigilancia y control y la soluciones a las problemáticas en servicios públicos (Ídem Tabla N° 3).

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883



Dimensión 1 - Gestión con Valores para Resultados

### Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública



#### 4.4 Política Racionalización de Trámites

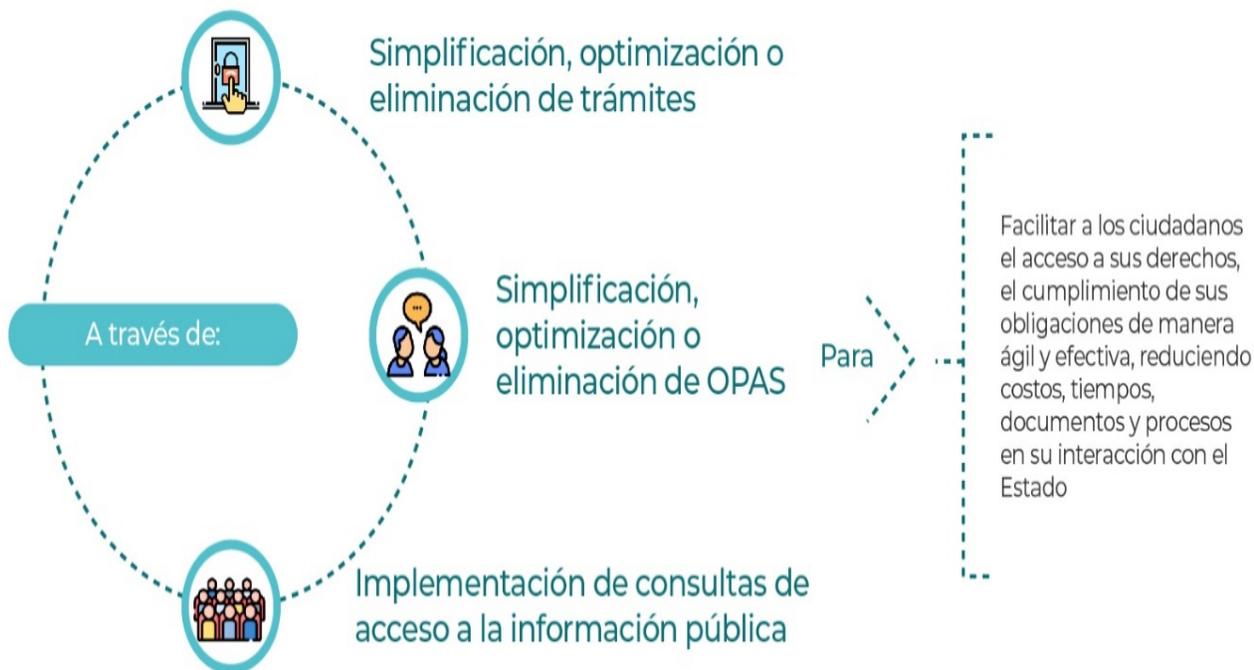
En la política de Racionalización de Trámites, **se recomienda** la revisión y documentación de las acciones que hoy se demanda desde el MIPG como la generación de información de seguimiento a la satisfacción, experiencia ciudadana, uso de los servicios ciudadanos digitales, criterios de priorización y caracterización de usuarios. **Los trámites son un elemento crucial para la entidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y a la gestión de soluciones a las problemáticas de servicios públicos** (Ver anexo 1 Matriz de Relación Planes Institucionales y Política Racionalización de Trámites – MIPG. Tabla N° 4).

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883



Dimensión 1 - Gestión con Valores para Resultados

### Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites



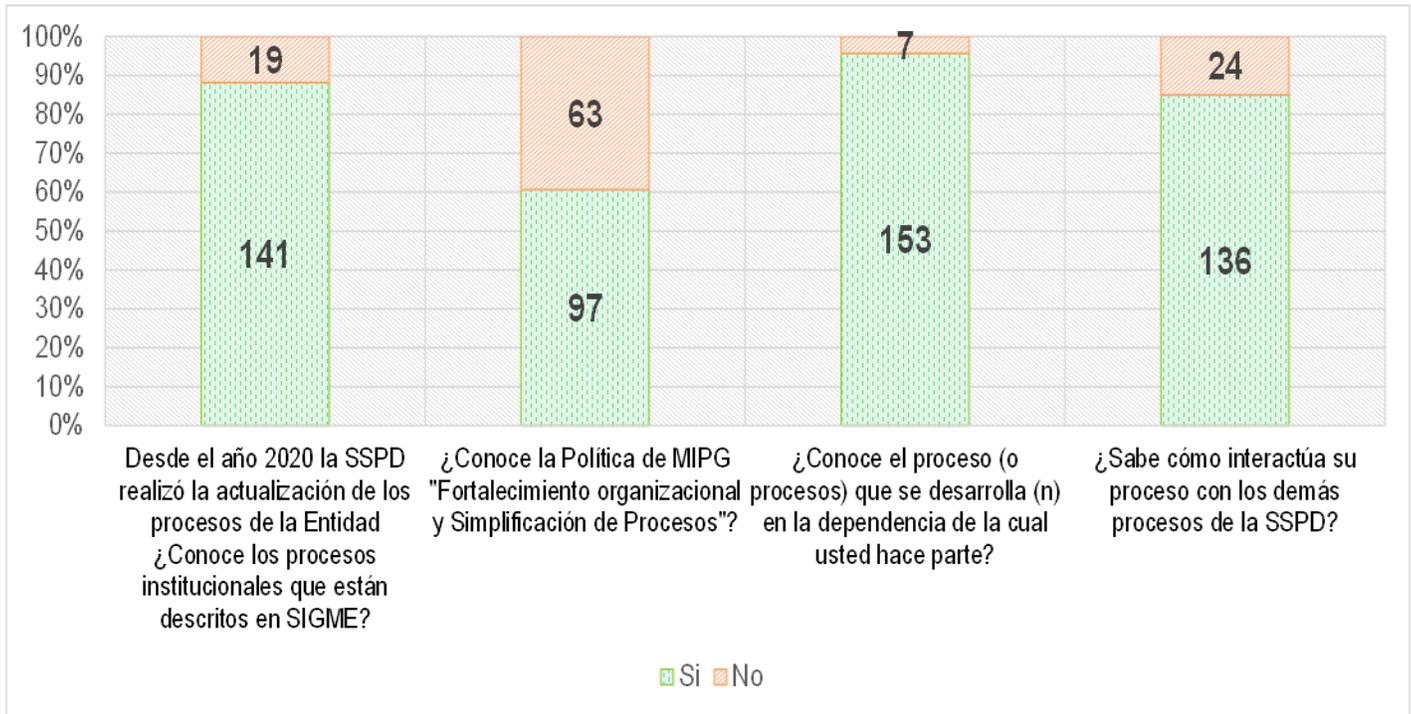
Con la definición de planes, metas e indicadores para la implementación de la política se identifica como fortaleza de la entidad la definición de una estructura orgánica, funcional y administrativa que dispone de recursos para el desarrollo de su misionalidad. La entidad cuenta con una estructura, procesos y equipos diferenciados para el desarrollo de los propósitos estratégicos y el avance en el cumplimiento de las políticas.

#### 5. Resultados Encuesta aplicada en la Superintendencia de Servicios Públicos

En el ejercicio de la auditoría y con el propósito de identificar las fortalezas de la operación por procesos, se desarrolló una encuesta para identificar la percepción de los servidores a partir de su experiencia y conocimiento la operación por procesos como parte de los criterios evaluados en la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

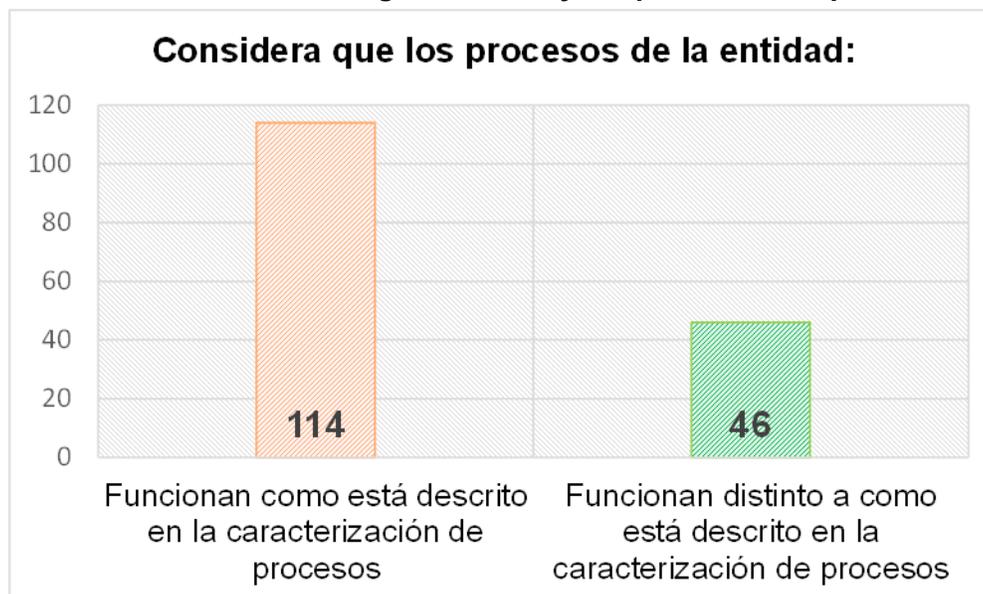
La encuesta se aplicó en el mes de mayo a los colaboradores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para conocer la percepción con el modelo de operación por procesos, el conocimiento y articulación de políticas, se realizó un total de 160 encuestas aplicadas con acceso virtual y anonimizado a un formulario diseñado por el equipo auditor, este ejercicio está basado en la identificación de las oportunidades de mejora en la gestión por procesos, a continuación se presentan los resultados de este ejercicio:

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**



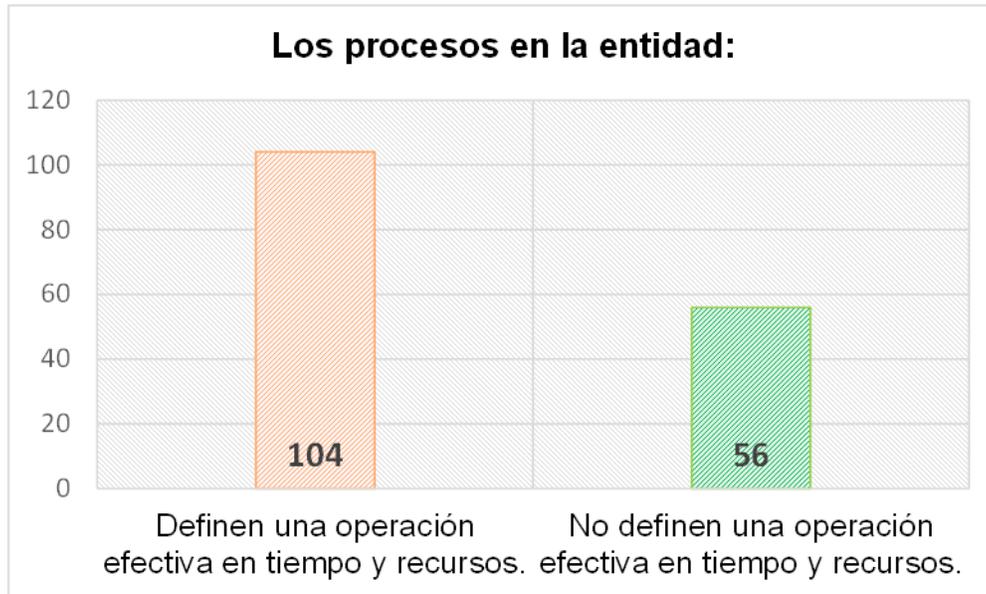
Gráfica 1: Conocimiento de los procesos y la política auditada

**Lectura de los resultados:** Las preguntas 1 a 4 formuladas en la encuesta indagan sobre el conocimiento de los colaboradores sobre, los procesos institucionales, de la entidad, en los que participa e interactúa, es importante resaltar en este primer segmento de preguntas la tendencia favorable con la respuesta positiva en la mayoría de los participantes. La segunda pregunta llama la atención por el aumento de los servidores que manifiestan **desconocer la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.**

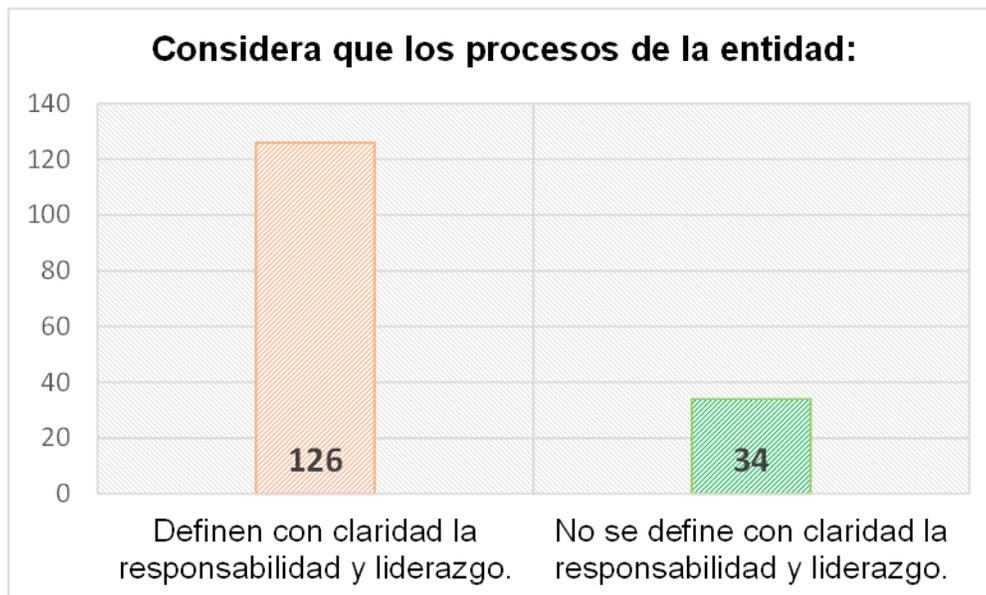


Gráfica 2: Percepción de documentación de procesos

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
20231400079883**

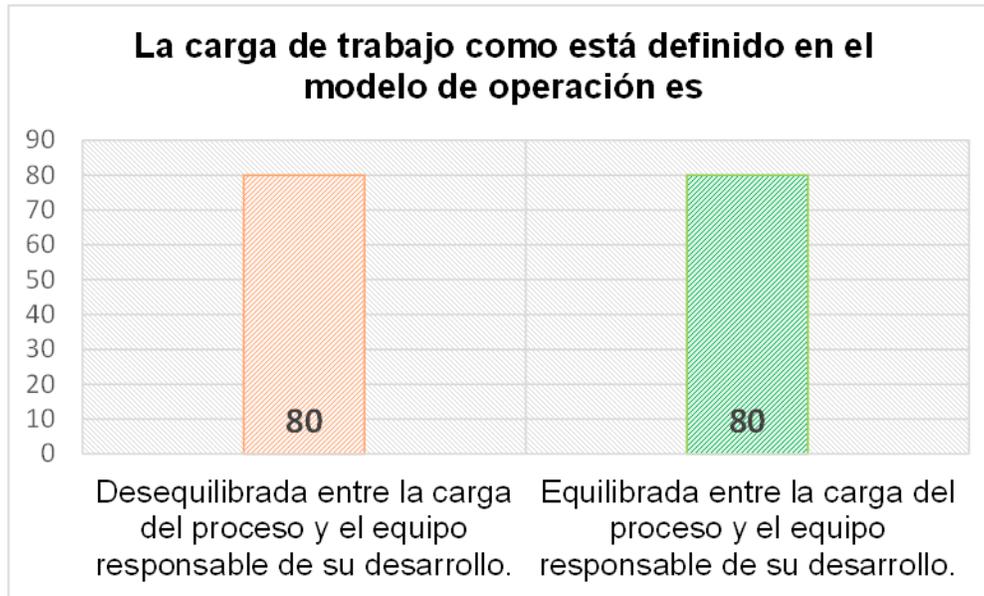


*Gráfica 3: Percepción de efectividad de procesos*



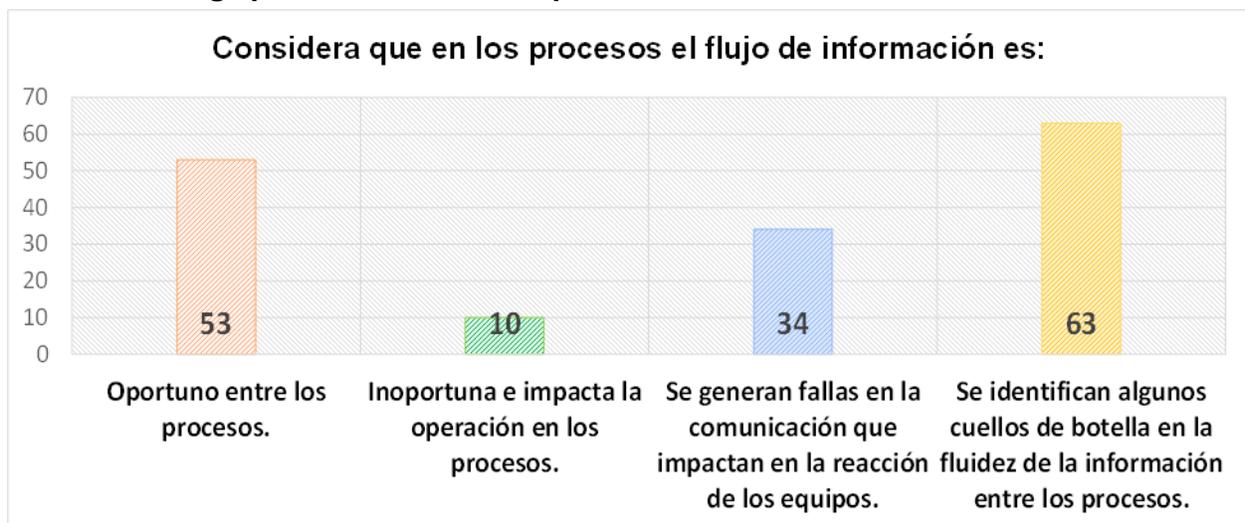
*Gráfica 4: Percepción de responsabilidad y liderazgo en procesos*

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**



Gráfica 5: Percepción de distribución de cargas en procesos

**Lectura de los resultados:** Las preguntas 5 a 8 formuladas en la encuesta indagan la percepción de los colaboradores sobre los procesos en la entidad a partir de criterios como coherencia entre la descripción formal y desarrollo del proceso, efectividad en tiempo y recursos en los procesos, claridad en la definición de responsabilidad y el equilibrio en la carga de trabajo en el equipo quien desarrolla el proceso. **En este segmento es la pregunta 8 indica que el 50% de los participantes de la encuesta consideran que existen un desequilibrio en la carga para el desarrollo del proceso.**



Gráfica 3: Flujo de información en los procesos

**Lectura de los resultados:** La pregunta 9 indaga sobre la percepción en el flujo de información en la entidad desde la operación por procesos, en esta pregunta **el 66% de los participantes de la encuesta consideran que existen afectaciones en la oportunidad de la información entre los procesos, identificando fallas en la**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

comunicación y cuellos de botella.

**6. Formulario de encuesta aplicada para la satisfacción de los usuarios.**

Como parte del ejercicio de auditoría se indicó como una propuesta de fortalecimiento organizacional, la revisión de uno de los formatos que se aplica desde el proceso de servicio al ciudadano, quien remitió la encuesta de percepción y satisfacción del usuario para que sea objeto de revisión y recomendaciones desde el marco de fortalecimiento organización y simplificación de procesos. Esta acción se adelantó como una propuesta de revisión a los mecanismos de captura de datos, este análisis está centrado en la definición del propósito, utilidad y aprovechamiento de la información capturada, esto considerando la importancia de la información como medio para la conexión y articulación en la gestión por procesos.

**Observación N° 1:** Verificación del formato de percepción y satisfacción al usuario

Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
En el formato de percepción y satisfacción al usuario se indaga si la persona es conocedora de la entidad situación que contraviene el principio de finalidad en la captura de datos, dado que se aplica a usuarios a los cuales ya la entidad ha prestado sus servicios.	Código de Buen Gobierno (Código DE-M-002, Versión 17, mayo 2023) numeral 5.14 Política de tratamiento de Datos Personales. Numeral 5.1 del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales Código DE-M-007 Versión 01 sep. 2022. Ley 1481 de 2012 artículo 4 literal B.	No se tiene claridad o caracterización de los usuarios a los cuales se les va aplicar o solicitar el diligenciamiento del formato. No se están generando acciones de seguimiento a la información capturada a través de este formato. El formato aplicado no se encuentra formalizado en el sistema de gestión de calidad SIGME. El formato se encuentra desactualizado y así se está aplicando en el territorio.	Riesgo Reputacional que conlleva a posibles no conformidades en las auditorias de calidad. Riesgo reputacional dado que la entidad no cuenta con controles y verificación de la información que está capturando.

## PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**SERVICIOS PÚBLICOS**  
POR LA Vida



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**¿Conoce usted a la entidad?:**

**Si su respuesta es afirmativa favor continuar con la encuesta, de lo contrario dejarnos sus datos personales para registro de nuestra base de datos, su opinión es muy valiosa para nosotros.**

SÍ  NO

**Política y protección de datos**

La información que registre en este formulario será insumo para efectos estadísticos, realizar investigaciones sobre la opinión de los usuarios y elaborar otras encuestas; como parte de nuestra misión institucional.

Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) Para más información puede consultar nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales, disponible en [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Acepto: SÍ  NO

*Imagen Segmento 1 del formato Percepción y Satisfacción del Usuario*

**Observación N 2:**

EV-F-002 V.2

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
<p>En el formato de percepción y satisfacción al usuario se evidencia el campo "Nombre completo" en desarrollo del lenguaje de intercambio de datos es necesario que se describa primer y segundo nombre, primer y segundo apellido.</p> <p>En campo: "E-mail", es necesario que se use el lenguaje castellano en cumplimiento de las normas de usabilidad en los formatos. Asimismo, en el formato no se identifica una ayuda para el registro de datos.</p>	<p>Política de Gobierno Digital, Diccionario de lenguaje común de intercambio de datos.</p> <p>Criterio de usabilidad en formatos de captura de información.</p>	<p>Posible desconocimiento y desactualización de los estándares para la captura de información.</p> <p>Desconocimiento de las recomendaciones de usabilidad en los formatos para la captura de información.</p> <p>El formato no contiene la información necesaria de orientación para el diligenciamiento por parte de los usuarios.</p>	<p>Riesgo reputacional debido a la afectación en la atención y servicio a la ciudadanía por el uso de formatos desactualizados y que no cumplen con los criterios de usabilidad y accesibilidad.</p> <p>Riesgo reputacional debido a la falta de claridad en los formatos impactando en la calidad de la información capturada y su posterior procesamiento.</p>

**Información personal:**

Nombre completo

E-Mail  Género: Masculino  Femenino

Ciudad de residencia  Otro  ¿Cuál?

Dirección

Teléfono de contacto  Edad

¿Pertenece a algún grupo étnico o característico? Sí  NO  ¿Cuál?

¿Es usted una persona en condición de discapacidad? Sí  NO  ¿Cuál?

*Imagen Segmento 2 del formato Percepción y Satisfacción del Usuario*

**Observación N° 3:**

Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
<p>En el formato de percepción y satisfacción al usuario se evidencia el siguiente cuestionamiento: ¿Por cuál de nuestros canales de atención se enteró? La pregunta genera confusión ya que no es claro sobre si el usuario diligencia la información sobre un trámite o servicio ofertado o sobre el conocimiento del mismos de la entidad.</p> <p>Teniendo en cuenta los criterios de</p>	<p>Política de servicio a la ciudadanía</p> <p>Lineamientos de lenguaje claro y lineamientos de accesibilidad física en puntos de atención.</p> <p>Política de transparencia y acceso a la información a</p>	<p>No se están generando acciones de seguimiento a la información capturada a través de este formato.</p> <p>El formato se encuentra desactualizado y así se está aplicando en el territorio</p>	<p>Riesgo Reputacional debido a la falta de claridad en la información solicitada.</p>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

<p>accesibilidad digital y presencial y el canal de atención los mismos cuentan con criterios de accesibilidad completamente diferenciados es importante diferencia estos criterios de evaluación en el formato.</p> <p>No se evidencia en el formato la indagación sobre si la solicitud o requerimiento fue resuelto por la entidad.</p>	<p>partir de los lineamientos de accesibilidad de la información.</p>	<p>No se evidencia la diferenciación entre los criterios de accesibilidad físicos y digitales.</p>	
--	---	--	--

¿Por cuál de nuestros **canales de atención** se enteró? Marque con una  la respuesta que corresponda:

Oficinas Digitales     Puntos de Atención Superservicios - PAS

**Página Web:** [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)   
  **Línea gratuita nacional:** (+57) 01-8000-910305   
  **Correo electrónico:** [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)   
  **RESUELVO** [teresuelvo.superservicios.gov.co](http://teresuelvo.superservicios.gov.co)

**Servicio público por el que acude a la Superservicios:**
 Acueducto
 Alcantarillado
 Aseo
 Energía
 Gas

**Trámite realizado ante la Superservicios:**
 Petición, queja o reclamo PQR
 Silencio administrativo positivo SAP
 Recurso de queja REQ
 Seguimiento a un trámite
 Derecho de petición
 Asesoría

**Valore su grado de satisfacción con respecto al servicio recibido de la Superservicios**

	muy insatisfecho	insatisfecho	Neutral	Satisfecho	muy satisfecho
• <u>Nivel de satisfacción con respecto al servicio tomado</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Calidad de la atención recibida</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Tiempo de espera en la atención</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Claridad en la información recibida</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Canal de atención utilizado (digital o presencial)</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Idioma o lengua nativa en la que recibió la información</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Pudo radicar su solicitud</u> .....	1	2	3	4	5
• <u>Personal que atendió su solicitud</u> .....	1	2	3	4	5

*Imagen Segmento 3 del formato Percepción y Satisfacción del Usuario*

**7. Conclusiones:**

- La entidad presenta avances en la consolidación de la estrategia institucional y modelo de operación por procesos, con la definición de una estructura, procesos y planes institucionales que le permiten dinamizar y dar cumplimiento a los propósitos estratégicos.
- La entidad presenta coherencia en la definición de productos y resultados esperados y su relación con el direccionamiento estratégico (políticas, procesos y planes institucionales).
- En el alcance y articulación de las políticas de Modelo Integrado de Planeación y Gestión con la definición de los planes de acción de la entidad, es necesario una revisión de los procesos de formulación, seguimiento y evaluación de los planes de implementación de las políticas, para que estos le permitan a la

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20231400079883

entidad cumplir con los objetivos estratégicos trazados y avanzar en el nivel de madurez esperado en las políticas y consolidar un esquema de operación articulado y políticas que se complementan y articulan institucionalmente.

- A partir de los resultados de la encuesta, se destaca el conocimiento que manifiestan los servidores de la entidad sobre el conocimiento de los procesos institucionales, la participación de su dependencia en los mismos y la articulación con otros procesos.
- La mayoría de los colaboradores de la entidad manifestaron a través de la encuesta que los procesos describen con claridad la responsabilidad y liderazgo en su implementación, definen una operación efectiva en tiempo y recursos y reflejan la operación interna.
- Para el fortalecimiento del modelo de operación por procesos es necesario el despliegue de una **estrategia de apropiación** que conduzca a la comprensión del alcance, responsabilidades, acciones a implementar y necesidades de articulación entre los equipos responsables de su desarrollo, vistos desde el fortalecimiento de la cadena de valor.
- **Mejorar la comunicación de los procesos** es un factor relevante que debe implementarse a partir de acciones de identificación de canales, roles, flujos de información, puntos de decisiones y oportunidades de respuesta.
- **Revisar en los formatos de captura de información** hacia los usuarios, las recomendaciones de accesibilidad, usabilidad y lenguaje común de intercambio de información, teniendo en cuenta el propósito, uso y aprovechamiento de la información capturada.
- En el estado actual de la entidad desde la política de fortalecimiento organizacional y estandarización de procesos presenta, una estructura orgánica que determina la definición de los regímenes patrimonial, administrativo, presupuestal, financiero, de contratación, de personal, y disciplinario. Cuenta con una estructura funcional o administrativa con plantas de personal, manuales de funciones y sistemas de nomenclatura y clasificación de empleos. Es necesaria **la revisión del esquema de negocio**, es decir la forma como la entidad enfrentan estratégicamente a la entrega eficiente de productos y servicios públicos. Saber en dónde centrar la promesa de valor, saber a qué grupos de valor dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar, y cómo medirlos. Estas acciones del esquema de negocio deben revisarse desde la propuesta estratégica del modelo de relacionamiento y transformación digital de la entidad.

### 8. Recomendaciones:

- Desde la política de fortalecimiento en el análisis de la situación actual de la entidad, esta cuenta con acciones definidas y alineadas con los objetivos estratégicos, sin embargo es necesario revisar la operación de las políticas de operación interna y su articulación con la gestión de la entidad con la entrega de productos y servicios a sus grupos de interés, se recomienda la constitución de una **mesa técnica** que articule las políticas de back y front office que le permitan a la entidad definir una propuesta de acción en un periodo concreto de tiempo, productos e impactos esperados como parte de su modelo de relacionamiento y de transformación institucional.
- En el ejercicio auditor se puede identificar avances en la entidad para garantizar la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal para la generación de valor público en la prestación de bienes y servicios, no obstante se **recomienda ajustar las caracterizaciones de los procesos** de acuerdo con las observaciones sobre la incorporación de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, la articulación de planes estratégicos y la definición de acciones de seguimiento en las cadenas de procesos. Tener en cuenta las oportunidades de mejora establecidas en la Tabla N° 1 – Análisis de Procesos en aras de fortalecer los procesos de Direccionamiento Estratégico y Protección al Usuario.

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**20231400079883**

- La entidad debe **revisar desde la caracterización de los procesos** cuales son las entradas definidas para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor, se debe partir de la revisión de iniciativas que consultan, participan e involucran la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública.
- A partir de los resultados de la encuesta se recomienda desarrollar espacios de **generación de capacidades para la comprensión de las dimensiones y políticas** del modelo integrado de planeación como la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Se recomienda revisar desde un **análisis de cargas el desequilibrio** que se ve reflejado en la encuesta aplicada a los servidores de la entidad, para identificar los ajustes en la operación y distribución de responsabilidades.
- De acuerdo con las recomendaciones recibidas por los usuarios en la encuesta de percepción sobre el modelo de operación por procesos se identifica la necesidad de **generar acciones de apropiación** por parte de los líderes de proceso sobre la articulación y colaboración en el modelo de operación de la entidad. Así mismo, se sugiere la revisión de los manuales de procesos y funciones, la distribución de personal, identificar qué áreas necesitan cambios y formar equipos de trabajo de alto rendimiento con monitoreos y seguimientos efectivos por parte de las líneas de defensa.
- Se recomienda el uso de **formato de seguimiento a la aplicación periódica de los procesos** para identificar la necesidad de actualización y la documentación de sus ajustes, y como una práctica que permitan la consolidación de un modelo efectivo de operación por procesos.
- Se recomienda la **revisión del seguimiento al cumplimiento de los planes definidos** para las políticas de gestión y desempeño, que permitan revisar el nivel de madurez alcanzado, las actualizaciones definidas en las políticas y la respuesta institucional para el mejoramiento de la gestión pública.
- Revisar la respuesta institucional a las rutas de acción, iniciativas y planteamientos descritos en las políticas de modelo integrado de planeación y gestión y la definición de los planes estratégicos de mediano y largo plazo en las cuales se incorporan.
- Se recomienda establecer un documento y/o formato por medio del cual se estandarice el cronograma de los planes de acción de las políticas y otros programas institucionales.

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

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