



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**MEMORANDO**  
**20171400078573**

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 08/09/2017

Página 1 de 1

PARA **Dr. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA**  
**Superintendente de Servicios Públicos**

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión al Subproceso Planeación Institucional Anual

---

Respetado doctor:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2017 y, con el fin de valorar en forma pertinente la efectividad del sistema de control interno, y la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, ejecutó la auditoría interna de gestión al Subproceso Planeación Institucional Anual - teniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Es importante informar que la Oficina Asesora de Planeación, no efectuó retroalimentación del Informe Preliminar según lo estipula el Procedimiento SG-P-002, el cual especifica en su actividad No. 6 Párrafo Tercero "...Los argumentos presentados al informe preliminar, deben ser enviados por el líder del proceso, dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del informe."

Como resultado de dicha auditoría se generaron cuatro (4) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá proponer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso de Mejora Continua, en su procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Resulta pertinente indicar que, a diferencia de las observaciones, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso. Finalmente se informa que los papeles de trabajo soporte del presente informe, se encuentran en esta oficina a disposición de las partes interesadas.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de Auditoría de Gestión

Copia: Dra. Lida Constanza Cubillos - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Ángela Millán Grijalba - Auditor Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Durán - Jefe Oficina de Control Interno



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 11	<b>Mes:</b> 08	<b>Año:</b> 2017
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Subproceso:	SUBPROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ANUAL PA-SP-001
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	LIDA CUBILLOS
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la efectividad de la gestión a partir del objetivo del Proceso Direcciónamiento Estratégico y las características del Subproceso Planeación Institucional Anual, el esquema de gobernabilidad, control y riesgos, así como la verificación del cumplimiento de las acciones programadas y de conformidad con los parámetros establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en pro de la mejora continua para optimizar los resultados de la gestión.
Alcance de la Auditoría:	La Auditoría inicia desde la revisión del cumplimiento y documentación asociada al proceso y subproceso, a la luz del deber ser institucional, incluye la revisión sobre el esquema estratégico seguimiento y resultados, planes de acción, seguimiento, medición, monitoreo y resultados, sistemas de información disponibles, indicadores y riesgos, y hasta la verificación en la definición y seguimiento de acciones de mejora que se deriven del desarrollo del mismo.

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

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre				
Día	14	Mes	07	Año	2017	Desde	14/07/17	Hasta	18/08/2017	Día	Mes	Año	
							D / M / A		D / M / A				

**1. METODOLOGÍA**

- Definición del Plan de Auditoría, mediante el cual se estableció el objetivo, el alcance y las actividades a ejecutar, el cual fue publicado en el SIGME y se comunicó a través del Memorando 20171400055703 del 6 de julio de 2017 convocando a reunión de apertura el 13 de julio de 2017.
- Desarrollo de la reunión de apertura para dar inicio a la auditoría de gestión, se aclara que la reunión de apertura se pospuso por cruce de agendas y se realizó el día 14 de julio de 2017.
- Desarrollo de Entrevista y complemento de información a través del desarrollo de la Auditoría de Calidad del Proceso de Direcciónamiento Estratégico.
- Consulta, revisión y validación de información a través de las herramientas tecnológicas disponibles, (SIGME, ORFEO, SISGESTION, SUIFP, SPI, y fuentes externas).
- Generación de Informe Preliminar

**2. DESARROLLO DEL INFORME**

Como producto del ejercicio de auditoría de gestión, realizado al Subproceso de Planeación Institucional Anual PA-SP-001, que pertenece al Proceso Direcciónamiento Estratégico, se relacionan a continuación los resultados obtenidos, en desarrollo de los objetivos propuestos en el plan de auditoría aprobado.



## **2.1. SUBPROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ANUAL**

A partir del objetivo del Subproceso de Planeación Institucional Anual PA-SP-001, el cual corresponde a: “Formular, implementar y hacer seguimiento a los planes de acción anuales en el marco del Plan Indicativo Cuatrienal Institucional para adelantar la gestión de la entidad en cumplimiento de su misión”, se emiten las observaciones respectivas como resultado de la Auditoría de Gestión realizada.

Para efectos de simplificación, en el cuerpo del Informe la Oficina Asesora de Planeación se denominará con las siglas OAP y la Oficina de Control Interno se denominará con las siglas OCI.

### **2.1.1. ACTIVIDAD 1 y 2 respectivamente “Formular los planes de acción anuales y Verificar consistencia de la relación estratégica”**

A partir de la descripción de la actividad 1 los planes deben ser elaborados para cumplir la programación de las acciones del Plan Indicativo Cuatrienal y sus metas anuales, proyectos de inversión vigentes y el modelo de operación por procesos; sin embargo, bajo la revisión de las tareas desarrolladas en la Actividad No. 2 y la realización de la entrevista, se identifica una primera acción que realiza la OAP y que corresponde al ejercicio de parametrización del referente estratégico en el aplicativo SIGGESTIÓN, herramienta disponible para registro y seguimiento de los planes de acción anuales.

Al respecto la OCI identifica, que ésta tarea de parametrización del Sistema SIGGESTIÓN con el cargue de la información del Referente Estratégico, es parte del ciclo del Planear del subproceso y actualmente no se ve reflejado en la versión 02 del subproceso disponible en el SIGME. Se recalca que el ciclo PHVA debe reflejar todas las actividades inherentes al desarrollo del Subproceso

Adicionalmente, la actividad 1 describe que el plan debe contemplar las actividades necesarias para el cumplimiento de las políticas institucionales vigentes (PIGA, eficiencia administrativa, Cero Papel, Gobierno en línea, etc.); la OAP informa durante el desarrollo de la Auditoría, que el sistema de información cuenta con un clasificador (actualmente para Gestión del Conocimiento, Estrategia de Gobierno en línea y Plan Anticorrupción), para asignar las actividades a éste tipo de políticas institucionales, y que cada líder debe asignar ésta clasificación de acuerdo a las actividades planteadas en el momento de cargar el plan. En el ejercicio de la Auditoría se solicitó revisar el control que la OAP realiza para validar que la clasificación fue adelantada de manera efectiva, es decir, completa y acorde a los compromisos establecidos y la respuesta obedece a que no se tiene un control definido al respecto.

#### **Observación 1**

No es visible en las entradas y descripción del subproceso, la cascada que se desprende del Plan Nacional de Desarrollo – Plan Sectorial – Plan estratégico y Plan de acción. Adicionalmente el Subproceso se encuentra desactualizado con respecto a acciones que actualmente se desarrollan y no se ven reflejadas en la descripción del mismo.

#### **Recomendación:**

Ajustar y actualizar el subproceso acorde a la realidad institucional y en general al deber ser.

### **2.1.2. ACTIVIDAD 3 y 4 respectivamente “Realizar el seguimiento a los planes de acción” y “Elaborar informes periódicos de seguimiento”**



La OAP asigna a profesionales como enlaces de las diferentes dependencias para adelantar su rol de asesoría y monitoreo.

Con respecto a la nota 1 de la descripción de la actividad No. 3. El registro de la información de los planes de acción se efectuará los primeros diez días calendario de cada mes, posteriores al mes de corte; se evidencia que no se ha implementado un control para que posterior al cierre definitivo del sistema, una vez la OAP haya validado los registros, no se puedan realizar ajustes a la información reportada. Verificar Anexo No. 1 Información Consultada y Ajustada durante el desarrollo de la Auditoría.

#### **Observación 2:**

Con respecto a la Actividad No. 4. ... de acuerdo a la descripción "*Presenta el documento a consideración del superintendente quien hará las observaciones correspondientes y se publica en el SIGME el informe trimestre*". No se tienen evidencias sobre la presentación para revisión del Superintendente, de los informes trimestrales de seguimiento y por consiguiente de la retroalimentación de cada informe con respecto a la versión aprobada para la respectiva publicación.

#### **Aplica Recomendación 1**

#### **Observación 3:**

El Informe de gestión no muestra cifras consistentes con respecto a los reportes de Sisgestión, de igual manera se observan inconsistencias en la información consignada y se reitera la OBSERVACION 3 del Informe de auditoría de gestión del Proceso de Direccionamiento Estratégico emitido en la vigencia 2016. "Se presentan inconsistencia en la información consignada en los informes de seguimiento a la gestión institucional del segundo trimestre publicado en la dirección, se observan diferencias en la información de los porcentajes de programación, ejecución y % de cumplimiento. Si bien, se muestra los avances que se realiza por cada una de los objetivos, líneas prioritarias y resultados esperados, al generar el mismo reporte en el aplicativo SISGESTION, las diferencias son significativas". (ACPM: C-PA-008). Por cuanto:

Se generó el reporte consolidado de la vigencia 2016 equivalente al resultado de los objetivos estratégicos y se hizo una comparación de resultados aleatoria, por objetivos y dependencias con respecto a la información registrada en el informe de gestión final de la vigencia 2016, encontrando que la información registrada en el informe de gestión no concuerda con la generada por el reporte de Sugestión, adicionalmente se evidencia que en el informe de gestión no se hace referencia a la medición del avance del Plan Indicativo o Referente Estratégico, de acuerdo a las metas anuales programadas ni con referencia a las metas cuatrienales definidas. Se emite Anexo No. 2 Comparativo SISGESTIÓN Vs Informe de gestión y Plan Indicativo.

El ejercicio comparativo, se realizó con una muestra para el ejercicio misional y otra para el ejercicio de apoyo; en el caso misional se revisó Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible verificando las metas del Plan de Acción por objetivo estratégico, informe de gestión y plan indicativo y en el caso de apoyo se revisó la oficina jurídica, verificando las metas del Plan de Acción por objetivo estratégico y el informe de gestión.

#### **Recomendación 3:**

Implementar controles para validar la información de los Informes de gestión que se publican, de tal forma que sea consistente con los reportes generados por el aplicativo sisgestión.



### 3. APLICATIVO SISGESTION

#### Observación 4:

No se evidencia que el aplicativo Sugestión genere la información específica de seguimiento con respecto a los avances del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es decir al seguimiento y control de las cinco (5) políticas de desarrollo administrativo que abarca el Decreto 2482 de 2012 y que corresponden a:

- Gestión misional y de Gobierno
- Transparencia, participación y servicio al ciudadano
- Gestión del talento humano
- Eficiencia administrativa
- Gestión financiera

Tal como se justificó en su momento la necesidad del cambio de la herramienta Strategos a Sugestión. "... atender lo establecido mediante **Decreto 2482 de 2012, que en su artículo 2° adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión** como instrumento de articulación y reporte de la planeación..."

De igual forma, no se cuenta con un esquema de seguimiento dentro del aplicativo, que monitoree el avance de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, a pesar de que el aplicativo genera un reporte por clasificador con respecto a las metas de los planes de acción asociadas a la Estrategia de GEL, no supe la información suficiente para medir los resultados de implementación de la estrategia GEL, toda vez que no se refleja la información de actividades, fechas y responsables que respondan a los noventa y un (91) subcriterios que contienen los cuatro componentes de Gobierno en Línea

### 4. REVISION DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Este ejercicio Auditor procede a verificar la eficacia en el tiempo sobre las Acciones Correctivas implementadas, evidenciando:

Vigencia	Origen de la Acción	Tipo de Hallazgo	No. ACPM	Fecha de Inicio	Fecha proyectada para Finalización	Fecha de Finalización Real	ACPM en proceso	ACPM Finalizada	Control Interno ya califico Eficacia Si/No	Fecha Calificación Eficacia	Fue Eficaz Si/No
2016	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	AC-PA-004	27/12/2016	31/01/2017			VENCIDA	NA	NA	NA
2016	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	CORRECCIÓN	C-PA-006	28/09/2016	26/10/2016	28/10/2016		SI	SI	01/11/2016	SI
2016	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	CORRECCIÓN	C-PA-007	28/09/2016	31/10/2016	31/10/2016		SI	SI	16/11/2016	SI
2016	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	CORRECCIÓN	C-PA-008	29/09/2016	18/11/2016	30/05/2017		SI EXTEMPOR ANEA	SI	30/05/2017	NO
2016	RESULTADO AUDITORIAS DE GESTIÓN	CORRECCIÓN	C-PA-009	03/10/2016	18/11/2016	22/11/2016		SI	SI	14/12/2016	SI

OBSERVACION 3: Debilidades en la ejecución de las ACPMs, pues de esta revisión, se observa que la Acción Correctiva **AC-PA-004**: se encuentra vencida desde el 31 de enero de 2017; sin embargo, tienen programadas dos actividades con cumplimiento de fecha 15 de marzo de 2017 y ninguna muestra avances en la información registrada en el aplicativo SIGME.

**Corrección C-PA-008**: La ACPM fue calificada como No Eficaz en fecha 30 de mayo de 2017; sin embargo, a la fecha no se evidencian acciones tomadas al respecto.

## 5. CONCLUSIONES

La Superservicios, cuenta con el aplicativo SIGGESTION para la programación, registro y seguimiento de los Planes de acción. Esta como toda herramienta que brinda beneficios institucionales, es importante que permanentemente sea actualizada y ajustarse de acuerdo a la Dinámica Institucional, razón por la cual se espera que el resultado de este ejercicio auditor contribuya al fortalecimiento de esta herramienta.

Se identifica, que el aplicativo SIGGESTION no cuenta con un medio para medir el avance del Plan Indicativo o Referente Estratégico, de acuerdo a las metas anuales programadas ni con referencia a las metas cuatrienales definidas. Se emite Anexo No. 2 Comparativo SIGGESTIÓN Vs Informe de gestión y Plan Indicativo.

El aplicativo SIGGESTION, no cuenta con una funcionalidad directa de consulta que permita evidenciar las modificaciones que se realizan al plan de Acción desde su formulación hasta el cierre de la vigencia, pues esta consulta solo se puede realizar a través de un ARANDA.

En el desarrollo de este ejercicio auditor se evidencia que el aplicativo SIGGESTION no genera un reporte que articule la información cargada en el PAA con referencia a la metas asignada para cada contratación, situación similar que fue evidenciada en la vigencia 2014 con la contraloría.

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