



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 27	Mes: 03	Año: 2015
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	GESTION DEL CONOCIMIENTO GN-PR-001
Subproceso:	NA
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Objetivo de la Auditoría:	Realizar la auditoría al Proceso "Gestión del Conocimiento" de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Evaluar el nivel de implementación del proceso de cara a las actividades establecidas en desarrollo del proceso auditado. 2. Efectuar seguimiento al cumplimiento del plan de acción 2014 de conformidad con lo programado vs. lo ejecutado. 3. Verificar aleatoriamente su documentación asociada con base en el instructivo y el manual. 4. Verificar la actualización del normograma del proceso auditado. 5. Realizar análisis de riesgos incluyendo su valoración y controles.
Alcance de la Auditoría:	Cubre el proceso y su documentación asociada, así como el mapa de riesgos, plan de acción y normograma, durante el período comprendido entre 1 de enero de 2014 y 28 de febrero de 2015.

Jefe oficina de Control Interno (e)	Auditor Líder
MARITZA COCA ESPINEL	GIGLIOLA MONTAÑEZ MURILLO

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	10	Mes	03	Año	2015	Desde	11/03/15 D/M/A	Hasta	30/03/15 D/M/A	Día	22	Mes	04	Año	2015

OSI Informe



TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA.....	2
2. DESARROLLO DEL INFORME.....	2
2.1. Proceso Estratégico Gestión del Conocimiento GN-PR-001.....	2
2.2. Plan de Acción vigencia 2014 – Proceso Gestión del Conocimiento	6
2.3. Normograma – Proceso Gestión del Conocimiento	8
2.4. Mapa de riesgos – Proceso Gestión del Conocimiento.....	8
3. CONCLUSIONES.....	9
4. Anexo No. 1	10

1. METODOLOGÍA

En desarrollo de la auditoría de gestión al proceso estratégico “Gestión del Conocimiento”, se aplicaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas en el siguiente orden:

- Se estableció el plan de auditoría, determinando entre otros aspectos, los objetivos, alcance y actividades a ejecutar.
- Se requirió la información pertinente con fundamento en el estudio realizado al proceso objeto de auditoría y se realizaron los análisis, comparaciones y verificaciones documentales.
- Se generaron las observaciones y recomendaciones en el informe de auditoría.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1. Proceso Estratégico Gestión del Conocimiento GN-PR-001

El proceso Gestión del Conocimiento, tiene como objetivo orientar las actividades necesarias para la generación de conocimiento a partir de la gestión de la información, con el fin de fortalecer el cumplimiento de la misión institucional.



En términos generales, la gestión del conocimiento supone las actividades de identificar, crear, seleccionar, organizar, filtrar, compartir y usar el conocimiento.

Analizado este proceso se puede concluir que cuenta con las etapas de captura y/o creación del conocimiento, intercambio y difusión del conocimiento, y adquisición y aplicación del conocimiento, en las cuales intrínsecamente se realizan actividades de evaluación, contextualización y actualización.

De otra parte y con el fin de evaluar el nivel de implementación del proceso, se requirió la información que soporta la aplicación de las actividades establecidas y de su documentación asociada, obteniendo los siguientes resultados¹:

Observación 1

- Para todas las necesidades de conocimiento reportadas por la Oficina Asesora de Planeación para la vigencia 2014, se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. Sin embargo, para la mayoría de los casos no se evidenció en SISGESTION, la dirección de ubicación de los productos generados.
- Todas las necesidades de conocimiento reportadas por la Oficina Asesora de Planeación para las vigencias 2014 y 2015, se encuentran asociadas a las actividades y productos previstos en los planes de acción. No obstante, en los planes de acción no existe un atributo o marca predeterminada, que permita a un usuario identificar las actividades que generan productos de conocimiento.
- La gran mayoría de productos generados con ocasión de la gestión del conocimiento para la vigencia 2014 fueron programados a través del plan de publicaciones de la misma vigencia, en cual se definen los medios de publicación, excepto para los productos: Informe Sectorial Pequeños Prestadores, Informe de diagnóstico en la ejecución de inversiones, los cuales fueron reportados como programados en el plan de publicaciones.
- Para algunos productos no se suministraron evidencias de mesas de trabajo desarrolladas con la Oficina de Planeación y el Grupo de Comunicaciones para establecer los medios en los que se divulgará el conocimiento generado.

Para otros casos, se reportó un anexo que corresponde a un archivo de imágenes que consta de 227 páginas, que evidencian listados de asistencia relacionados con diferentes temas, por lo que no son fácilmente identificables los registros que soportan el desarrollo de las actividades. Por ejemplo: Control tarifario para los grandes servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Informe sectorial de los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, Informe de diagnóstico en la ejecución de inversiones.

¹ Para mayor detalle consultar el anexo No. 1



- Al verificar las evidencias del producto “Control tarifario para los grandes servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”, se observa que como resultado se obtienen pronunciamientos de control tarifario que van dirigidos a cada uno de los prestadores.

Frente a tales resultados o productos, se puede determinar que los mismos de manera independiente o sin un análisis previo para su consolidación y la presentación adecuada del conocimiento creado, no generan conclusiones que permitan la toma de decisiones por la alta dirección, ni la documentación de acciones encaminadas a la mejora continua de los procesos en cumplimiento de la misión de la entidad, lo cual representa el fin último del proceso objeto de la auditoría.

- En términos generales, no se suministraron evidencias que permitan determinar la verificación y validación por parte de las dependencias, para la aprobación de los documentos.

Al respecto de lo anterior, en el informe sectorial de los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, se identificó que en su numeral 5.2 Evaluaciones integrales, se informa la ejecución de 139 evaluaciones realizadas en el año 2013. Al consultar los resultados del plan de acción de la vigencia 2013 en el aplicativo STRATEGOS, se observó que a diciembre de dicha vigencia, se obtuvo un logro de 132 evaluaciones integrales a los prestadores menores seleccionados. Lo anterior evidencia, la falta de coherencia entre lo reportado en el sistema de planeación de la vigencia 2013 y lo publicado en los documentos de generación de conocimiento establecidos para la vigencia 2014.

Igual situación se evidenció con los controles tarifarios que para el 2013 se reportan en la publicación 100 controles y en STRATEGOS se observó una meta alcanzada de 98 controles tarifarios.

Tales situaciones evidencian la falta de controles que permitan determinar la verificación y validación por parte de las dependencias, para la aprobación y publicación de los documentos. Adicionalmente, contravienen lo señalado en el artículo 3 de la ley 1712 de 2014, en lo relacionado con la calidad y veracidad de la información, que señala: *“Toda información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”*

- La actividad relacionada con adelantar el análisis sectorial del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, se encuentra definida en el plan de acción 2015. Sin embargo, no se logró evidenciar la alineación con el plan de publicaciones 2015, por cuanto el mismo a la fecha de verificación 27/03/2015 no se encuentra publicado.



- Finalmente, llama la atención que no fueron reportadas necesidades de generación y/o divulgación de conocimiento relacionadas con resultados de encuestas de satisfacción de usuarios, prestadores y entidades del sector, pese a que el instructivo para la obtención de información de fuentes primarias, hace especial énfasis en tales encuestas.

Recomendación 1

- Verificar regularmente que los usuarios del aplicativo SISGESTION incluyan la dirección de ubicación de los productos generados. Adicionalmente, se sugiere habilitar en SISGESTION los enlaces de dichas ubicaciones para facilitar el acceso a los productos generados.
- Diseñar los mecanismos necesarios que permitan establecer en el plan de acción de la entidad, los productos que están directamente relacionados con la divulgación, generación y uso del conocimiento.
- Diseñar y mantener la documentación necesaria para soportar y controlar el desarrollo de las actividades realizadas en cumplimiento del proceso Gestión del Conocimiento.

Al respecto, es relevante mencionar que de acuerdo con lo señalado en la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, los registros deben ser fácilmente identificables y recuperables.

- Fortalecer el proceso Gestión del Conocimiento, con la definición de formatos que permitan a los usuarios del proceso, identificar de manera clara y precisa las necesidades de gestión del conocimiento, indicando el para qué y por qué se genera dicho conocimiento y cuáles son las partes interesadas que le darán uso a dicho conocimiento.
- Establecer mecanismos de control de verificación, validación y aprobación de los productos de conocimiento generado, con el fin de evitar la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso objeto de auditoría.
- Finalmente, es pertinente divulgar el plan de publicaciones para la vigencia 2015, en la página web de la entidad.

Por otro lado, es preciso señalar que se encuentran debidamente establecidas las políticas de protección tratamiento de los datos², las cuales serán validadas junto con

² http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MAPA_DE_PROCESO/GESTION_DEL_CONOCIMIENTO/DOCUMENTACION_ASOCIADA/GN_M_001_DIVULGACION_INFORMACION_Y_PROTECCION_DATOS_PERSONALES.pdf



los mapas de riesgos, en cada una de las auditorías internas que tengan que ver con los siguientes aspectos:

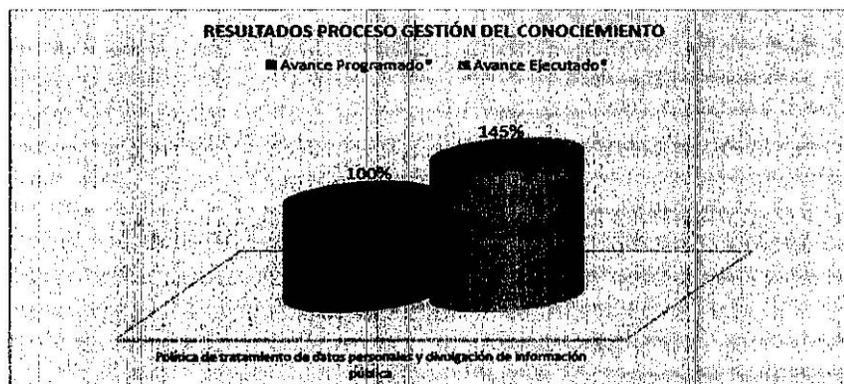
- Datos personales de visitantes.
- Recolección de datos personales en cumplimiento de las funciones misionales de la Superintendencia.
- Recolección de datos provenientes de registros de audio.
- Recolección de datos audiovisuales o fotográficos.
- Recolección de datos personales para publicaciones físicas.

Así mismo, se verificará que aquellos procedimientos que dentro de sus actividades requieran la obtención y gestión de datos personales, establezcan los controles para la autorización de uso por parte del titular y el tratamiento de los mismos en la entidad.

2.2. Plan de Acción vigencia 2014 – Proceso Gestión del Conocimiento

Verificado el cumplimiento del plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación para la vigencia 2014, en lo relacionado con el proceso objeto de la auditoría, se determina que fueron generados a cabalidad los productos programados en desarrollo de las actividades establecidas en el plan de acción. No obstante, es preciso comunicar a continuación algunas situaciones detectadas, las cuales requieren tratamiento para ser ajustadas:

De acuerdo con la información publicada en el SIGME, el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación presentó una sobre ejecución del 45%, frente a lo inicialmente programado.



Fuente SIGME

Tal circunstancia, se presentó debido a que la actividad relacionada con el ajuste del proceso de Gestión del Conocimiento, tuvo dos ajustes durante la vigencia 2014. El primero hace relación a la actualización del proceso auditado en agosto y el segundo fue la creación del manual de divulgación y protección de datos en el mes de octubre.

Otra de las actividades que presentó sobrejecución fue la de “Elaborar manual en el que se establezcan los lineamientos para el tratamiento de datos personales de acuerdo con los requisitos de la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013”, es decir el mismo manual de divulgación y protección de datos. Dicha sobrejecución, acorde a lo informado por la OAP, se generó debido a un error en el reporte de la información.

Observación 2

Verificados los productos señalados, se concluye que la sobrejecución del plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación para la vigencia 2014, en lo relacionado con el proceso de Gestión del conocimiento, se debió a errores en el reporte de información en el aplicativo SIGGESTION de los avances de las actividades, teniendo en cuenta que reportaron como producto para las dos actividades en cuestión, el manual de Divulgación de Información y Política de Protección de datos personales.

De otra parte, al verificar el cumplimiento de la actividad “Elaborar y aprobar la Política institucional de tratamiento de datos e incluirla en el código de buen gobierno de la Superservicios”, se evidenció que la política se encuentra inmersa en el manual de Divulgación de Información y Política de Protección de Datos Personales, sin embargo esta no se encuentra actualizada en el código de buen gobierno publicado en la página web de la superintendencia.

Para finalizar, es relevante mencionar que no fue posible verificar el cumplimiento de la actividad “Realizar el levantamiento del inventario de información de datos personales públicos, privados y sensibles – Aplica para todas las dependencias”, debido a que no se concedieron los permisos al enlace proporcionado por la Oficina Asesora de Planeación, que se relaciona a continuación:

<https://docs.google.com/a/superservicios.gov.co/spreadsheets/d/1qHoBHXbMxXW5Qg7CrElfCby8aF0RdtNXHG0zla8Mm2w/edit#gid=1922597460>

Expuesto lo anterior, se observa que se está afectando el principio de la calidad de la información, establecido en el artículo 3 de la ley 1712 de 2014, en lo relacionado con la calidad, veracidad y disponibilidad de la información.

Recomendación 2

Actualizar en el aplicativo SIGGESTION los resultados de las actividades del plan de acción de la vigencia 2014, relacionadas con el proceso de Gestión del Conocimiento, en especial las reportadas con la sobre ejecución.

Adicionalmente, incluir en el código de buen gobierno la política de protección y tratamiento de datos personales.





2.3. Normograma – Proceso Gestión del Conocimiento

El normograma es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar planes, programas, procesos, productos y servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación lideró la elaboración del normograma con la participación de todos los líderes de los procesos, es así como el resultado fue establecer el documento que recopila el ámbito normativo que regula la entidad, el cual se encuentra publicado en el SIGME.

Como resultado de la verificación realizada al normograma del proceso Gestión del Conocimiento, se observó que el mismo se encuentra actualizado a la fecha de corte 27/03/2015 con las normas que soportan el proceso.

2.4. Mapa de riesgos – Proceso Gestión del Conocimiento

En la actualidad se encuentra publicada la primera versión del mapa de riesgos del proceso Gestión del Conocimiento, documento que tiene definidos los riesgos: “Puede suceder que los resultados de las investigaciones y / o análisis de informes y / o resultados de encuestas no correspondan con la realidad de los escenarios analizados”, “Puede suceder que los resultados de las investigaciones y / o análisis de informes y / o resultados de encuestas no correspondan con la realidad de los escenarios” y “Las encuestas de satisfacción pueden estar mal diseñadas en su estructura y contenido de la información que se solicita”. Una vez analizado se observó lo siguiente:

Observación 3

- El evento identificado como “Puede suceder que los resultados de las investigaciones y/o análisis de informes y/o resultados de encuestas no correspondan con la realidad de los escenarios”, después de valorado, se presenta en la zona de riesgo moderada, sin embargo a la fecha de verificación no se han formulado acciones correctivas o preventivas que permitan mitigar la materialización del riesgo, en cumplimiento de lo señalado en el procedimiento gestión del riesgo.
- Así mismo y de cara al riesgo antes mencionado, la valoración del control denominado como “Instructivo para la obtención de información de fuentes primarias, no es coherente por cuanto está determinado como un control no documentado en el SIGME, que no tiene definido los responsables de la ejecución y seguimiento del mismo, y la frecuencia de la ejecución del instrumento y seguimiento no es adecuada, sin embargo el control ha demostrado ser efectivo.

En todo caso, es pertinente aclarar que actualmente, dicho instructivo se encuentra publicado en el SIGME, como un documento asociado al proceso con código GN-I-001, versión 1 de septiembre de 2014.

- El documento mapa de riesgos del proceso auditado, no cuenta con la fecha de seguimiento y/o actualización.

Recomendación 3

Revisar, actualizar y ajustar el mapa de riesgos del proceso de Gestión del Conocimiento, incluyendo la formulación de la acción correctiva o preventiva, dando cumplimiento al procedimiento gestión del riesgo.

3. CONCLUSIONES

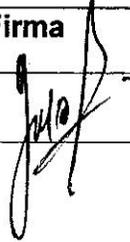
Como resultado de la auditoría, de manera general se puede concluir que el proceso Gestión del Conocimiento cuenta con las etapas de captura y/o creación del conocimiento, intercambio y difusión del conocimiento, y adquisición y aplicación del conocimiento, en las cuales intrínsecamente se realizan actividades de evaluación, contextualización y actualización.

Dicho proceso se encuentra implementado en sus actividades y documentación asociada; no obstante, es pertinente fortalecer los controles de documentación del proceso para soportar el desarrollo de las actividades realizadas en todas sus etapas.

Es preciso señalar que se encuentran debidamente establecidas las políticas de protección y tratamiento de los datos, las cuales serán permanentemente validadas junto con los riesgos relacionados, en cada una de las auditorías internas de gestión; sin embargo esta no se encuentra actualizada en el código de buen gobierno publicado en la página web de la superintendencia.

Finalmente, si bien las actividades del plan de acción 2014 de la Oficina Asesora de Planeación, relacionadas con el desarrollo del proceso Gestión del Conocimiento fueron cumplidas, es preciso actualizar los resultados de las actividades que presentan sobrejecución en el Sistema para la formulación y seguimiento a la planeación institucional SISGESTION, por cuanto se presentaron errores en el reporte de la información. Lo anterior, en aras de dar cumplimiento a la ley de transparencia.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Cargo	Firma
MARITZA COCA ESPINEL	Jefe Oficina Control Interno (E)	



4. Anexo No. 1

Cons.	Necesidades de generación y/o divulgación de conocimiento Identificadas	Vigencia	Indicar el producto del plan de acción al cual está asociada la necesidad	Observación
1	Informe sectorial	2014	Análisis sectorial de la evolución de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto informe sectorial. Se observa la alineación con el pla de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajodesarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un listado de asistencia a través del cual se observa la aprobación del plan de publicaciones para la vigencia 2014, en el cual se contempla el producto reportado. No se suministraron evidencias que permitan determinar la verificación y validación por parte de las dependencias, para la aprobación de los documentos.
2	Revisión tarifaria de grandes prestadores	2014	Control tarifario para los grandes servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto informe sectorial. Para el conocimiento generado, no se logró evidenciar soportes de mesas de trabajo con la Oficina de Planeación, y el grupo de comunicaciones para establecer los medios en los que se divulgaría el conocimiento generado. Al verificar las evidencias del producto, se observa que como resultado se obtienen pronunciamientos de control tarifario que van dirigidos a cada uno de los prestadores. Este resultado o producto no genera conclusiones para la toma de decisiones y la documentación de acciones encaminadas a la mejora continua de los procesos, ni cumple con una presentación adecuada del conocimiento, que permita la transferencia del mismo a las partes interesadas, diferentes a las que ya se encuentra normativamente señaladas.
3	Diagnóstico del sistema de alcantarillado de los prestadores de cabecera municipal	2014	Acciones de vigilancia y control del servicio de alcantarillado de los pequeños prestadores ubicados en las cuencas del Rio Chicamocha y Fonce	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto informe sectorial. Se observa la alineación con el plan de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajodesarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un listado de asistencia a través del cual se observa la aprobación del plan de publicaciones para la vigencia 2014, en el cual se contempla el producto reportado. No se suministraron evidencias que permitan determinar la verificación y validación por parte de las dependencias, para la aprobación de los documentos.
4	Informe sectorial de los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo	2014	Análisis de tendencias de los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto informe sectorial. No se observa la alineación con el plan de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajodesarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un archivo que consta de 227 páginas, correspondientes a listados de asistencia relacionados con diferentes temas, por lo que no es fácilmente identificable el registro. En el informe sectorial de los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, se observó que en su numeral 5.2 Evaluaciones integrales, se informa la ejecución de 139 evaluaciones realizadas en el año 2013. Al consultar los resultados del plan de acción de la vigencia 2013 en el aplicativo Strategos, se observó que a diciembre de 2013 se obtuvo un logro de 132 evaluaciones integrales a los prestadores menores seleccionados. Lo anterior evidencia, la falta de coherencia entre lo reportado en el sistema de planeación de dicha vigencia y lo publicado en los documentos de generación de conocimiento establecidos. Igual situación se evidenció con los controles tarifarios que para el 2013 se reportan en la publicación 100 controles y en Strategos se observó una meta alcanzada de 98 controles. Dicha situación evidencia la falta de controles que permitan determinar la verificación y validación por parte de las dependencias, para la aprobación y publicación de los documentos.
5	Informe sistema de alcantarillado	2014	Diagnóstico nacional del estado de los sistemas de tratamiento de agua residual en Colombia.	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto informe sectorial. Tan solo indica que es un documento físico. Se observa la alineación del producto con el plan de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajo desarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un listado de asistencia a través del cual se observa la aprobación del plan de publicaciones para la vigencia 2014, en el cual se contempla el producto reportado. En cuanto a la evidencia suministrada del producto programado en el plan de acción, esta no coincide con un Diagnóstico nacional del estado de los sistemas de tratamiento de agua residual en Colombia.



Cons.	Necesidades de generación y/o divulgación de conocimiento identificadas	Vigencia	Indicar el producto del plan de acción al cual está asociada la necesidad	Observación
6	Informe de diagnóstico en la ejecución de inversiones	2014	Análisis del impacto de la ejecución de inversiones de las empresas de acueducto y alcantarilla en los indicadores de prestación	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto Análisis del Impacto de la ejecución de inversiones de las empresas de acueducto y alcantarilla en los indicadores de prestación. Tan solo indica que no aplica. No se observa la alineación del producto con el plan de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajodesarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un archivo que consta de 227 páginas, correspondientes a listados de asistencia relacionados con diferentes temas, por lo que no es fácilmente identificable el registro.
7	Informe nacional de disposición final de los pequeños prestadores	2014	Vigilancia especial a pequeños prestadores del servicio por la actividad de disposición final	Se generó el producto en cumplimiento del plan de acción. No se evidencia en SIGGESTION la dirección de ubicación del producto Vigilancia especial a pequeños prestadores del servicio por la actividad de disposición final. Se informa que fue revisado y aprobado. Se observa la alineación del producto con el plan de publicaciones 2014. Frente a las evidencias de las mesas de trabajodesarrolladas para determinar los medios definidos para la divulgación del conocimiento, el anexo reportado corresponde a un listado de asistencia a través del cual se observa la aprobación del plan de publicaciones para la vigencia 2014, en el cual se contempla el producto reportado.
8	Análisis sectorial del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. No se logra evidenciar con el plan de publicaciones 2015, por cuanto el mismo a la fecha de verificación 27/03/2015 no se encuentra publicado. De acuerdo con lo programado esta actividad inicia en abril de 2015.
9	Informes de calidad del agua y turbiedad	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. Esta actividad esta programada para agosto de 2015 No se suministraron soportes por parte de la OAP, que permitan evidenciar las mesas de trabajo desarrolladas, en las cuales se determinen los medios definidos para la divulgación del conocimiento.
10	Diagnósticos a pequeños prestadores de Acueducto, alcantarillado y aseo con mas de 1.000 suscriptores	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. Las actividades inician en febrero y culminan en noviembre de 2015. No se suministraron soportes por parte de la OAP, que permitan evidenciar las mesas de trabajo desarrolladas, en las cuales se determinen los medios definidos para la divulgación del conocimiento.
11	Diagnósticos Departamentales de la prestación de los pequeños prestadores	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. Las actividades inician en febrero y culminan en noviembre de 2015. No se suministraron soportes por parte de la OAP, que permitan evidenciar las mesas de trabajo desarrolladas, en las cuales se determinen los medios definidos para la divulgación del conocimiento.
12	Análisis del mercado de energía mayorista	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. Las actividades inician en marzo y culminan en diciembre de 2015. No se suministraron soportes por parte de la OAP, que permitan evidenciar las mesas de trabajo desarrolladas, en las cuales se determinen los medios definidos para la divulgación del conocimiento.
13	Estudio de las principales causales de reclamación del servicio de energía eléctrica	2015	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	La actividad se encuentra definida en el plan de acción 2015. Las actividades inician en marzo y culminan en diciembre de 2015. No se suministraron soportes por parte de la OAP, que permitan evidenciar las mesas de trabajo desarrolladas, en las cuales se determinen los medios definidos para la divulgación del conocimiento.